



Maria Margarida Texugo Ferreira Marques de Bragança

**O Direito à Informação quanto aos Meios de Resolução
Alternativa de Litígios de Consumo à Luz do Artigo 18.º da Lei n.º
144/2015**

Tese com vista à obtenção do grau de
Mestre em Direito

Orientador:
Doutor Jorge Morais de Carvalho, Professor da Faculdade de Direito da Universidade
Nova de Lisboa

Julho de 2017

DECLARAÇÃO ANTI-PLÁGIO

Ao abrigo do artigo 20.º-A do Regulamento do Segundo Ciclo de Estudos da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, declaro por minha honra que o texto aqui apresentado é de minha autoria e que todas as contribuições de outros autores estão devidamente assinaladas e referenciadas.

DECLARAÇÃO DO NÚMERO DE CARACTERES

O corpo desta dissertação, incluindo espaços e notas, ocupa um total de 197304 caracteres.

MODO DE CITAR E OUTRAS CONVENÇÕES

- I. Nas notas de rodapé, as monografias são citadas de modo abreviado apenas se fazendo referência ao autor, ao título, ao ano e à(s) página(s) respectivas da obra. As referências completas constam na bibliografia com os demais elementos de identificação.
- II. Os artigos são, também, citados de modo abreviado, fazendo referência apenas ao autor, título do artigo ou parte do livro de forma reduzida, ano e página(s). A referência completa à revista ou livro, número, edição constam da bibliografia.
- III. Os Acórdãos são mencionados, ao longo do texto, de forma sucinta, referindo-se apenas o tribunal a data e número do processo judicial. O local da sua publicação e o relator são referidos na lista de jurisprudência.
- IV. As abreviaturas utilizadas são as de uso corrente, salvo ligeiras adaptações para evitar sobreposição. Estas últimas estão identificadas por ordem alfabética na Lista de Abreviaturas que se segue.
- V. As notas de rodapé pretendem convidar o leitor a um diálogo que fica para além do texto, nomeadamente para aprofundar temas e sustentar afirmações.
- VI. Expressões em latim ou em língua estrangeira são apresentadas em *itálico*.

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

Ac.	Acórdão
Al. / als.	Alínea/alíneas
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
CACCDC	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
CACCL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
CACCM	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira
CASA	Centro de Arbitragem do Sector Automóvel
CAUAL	Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa
CC	Código Civil
Cfr.	Conforme
CIAB	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
CICAP	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
CIMAAL	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
CIMPAS	Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros
CNIACC	Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
DL	Decreto-Lei
Ed.	Edição
LAV	Lei da Arbitragem Voluntária
LDC	Lei de Defesa do Consumidor

N.º/n.os	Número/números
P./pp.	Página/páginas
RAL	Resolução Alternativa de Litígios
RALC	Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
Ss	Seguintes
STJ	Supremo Tribunal de Justiça
TRIAVE	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave
TRL	Tribunal da Relação de Lisboa
UE	União Europeia
<i>Vide</i>	Ver
Vol.	Volume

RESUMO

Os estudos efectuados na União Europeia têm revelado que a resolução alternativa de litígios de consumo pode oferecer uma solução rápida, simples e pouco dispendiosa para os diferendos entre consumidores e operadores económicos, sobretudo quando está em causa um litígio de pequeno ou médio valor. No entanto, constatou-se igualmente existir um fraco conhecimento dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, bem como falta de informação detalhada, já que raramente as empresas informam os consumidores no pré- ou pós-venda de que estes meios existem e de que os consumidores podem recorrer a eles em caso de litígio. O objectivo da presente dissertação é contribuir para o estudo do direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, à luz do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, o que consideramos ser um tema determinante para contribuir para o bom funcionamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, e ainda para permitir que consumidores e operadores económicos adquiram confiança no Mercado Único. Primeiramente, procurar-se-á enquadrar os temas essenciais a abordar nos capítulos subsequentes - o direito à informação dos consumidores, os meios de resolução alternativa de litígios em Portugal e o artigo 18.º da Lei n.º 144/2015. Após o referido enquadramento, será feita uma análise geral do direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, procedendo-se à exposição das normas vigentes no ordenamento jurídico português analisando apenas as que consideramos serem determinantes para uma melhor compreensão da matéria objecto do nosso estudo. No quarto capítulo, procurar-se-á traçar uma panorâmica geral do sistema de meios de resolução alternativa de litígios de consumo, nomeadamente o seu âmbito e procedimentos. No quinto capítulo, serão dadas a conhecer as obrigações decorrentes da aplicação do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, apresentando-se também um breve resumo do seu primeiro ano de aplicação. Propor-se-ão soluções de harmonização de divergências, procurando-se aqui a compreensão do instituto na prática. Por último, são apresentadas as conclusões deste estudo.

ABSTRACT

Studies in the European Union have shown that alternative dispute resolution can provide a quick, simple and inexpensive solution to disputes between consumers and traders, particularly when small or medium-scale litigation is involved. However, have also shown a lack of awareness of the entities of alternative dispute resolution for consumer disputes as well as a lack of detailed information, as companies rarely inform consumers in the pre- or post-sale that these entities exist and that consumers can appeal to them in case of litigation. The purpose of this dissertation is to contribute to the study of the right to information regarding alternative dispute resolution for consumer disputes, in the light of article 18 of Law no. 144/2015, which we consider to be a determining theme to contribute for the proper functioning of the consumer's disputes arbitration centers, and to enable consumers and economic operators to gain confidence in the Single Market. Firstly, we will try to frame the essential issues to be addressed in subsequent chapters - the right to consumer information, alternative means of dispute resolution in Portugal and Article 18 of Law 144/2015. After this framework, a general analysis of the right to information will be carried out on the means of alternative resolution of consumer disputes, with an exposition of the rules in force in the Portuguese legal system, analyzing only those that we consider to be decisive for a better understanding of the subject matter of our study. In the fourth chapter, an overview of the system of means of alternative dispute resolution for consumer disputes, including their scope and procedures, will be sought. In the fifth chapter, the obligations arising from the application of article 18 of Law no. 144/2015 will be announced, and a summary of its first year of application will be presented. Proposals will be made for the harmonization of divergences, with a view to understanding the institute in practice. Finally, the conclusions of this study are presented.

O Direito à Informação quanto aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo à Luz do Artigo 18.º da Lei n.º 144/2015

1. Introdução

Apesar do significativo desenvolvimento legislativo no seio da União Europeia no sentido da protecção do consumidor, este tem vindo a demonstrar-se ineficaz na reparação de danos sofridos pelos consumidores. Estes não encontram efectivamente dentro da União uma resposta eficaz para a reparação dos danos sofridos.

Os dados disponíveis sugerem que os consumidores não aproveitam plenamente as oportunidades oferecidas pelo Mercado Único e o que este representa em termos de escolha mais alargada de produtos ou de uma concorrência mais eficaz em matéria de preços e qualidade.

Em especial, as pequenas empresas revelam sentir pouca segurança no comércio transfronteiriço. O risco inerente ao desconhecimento de outros ordenamentos jurídicos e sistemas judiciais com os quais não estão familiarizados causa um justificado receio, optando por não arriscar em novos mercados, perdendo inevitavelmente um potencial novo grupo de clientes, bem como oportunidades de expansão. Este estado de coisas tem repercussões na competitividade das empresas, o que naturalmente se pretende ultrapassar.

Os estudos efectuados na União Europeia¹ têm revelado que a resolução alternativa de litígios pode oferecer uma solução rápida, simples e pouco dispendiosa para os diferendos entre consumidores e operadores económicos, sobretudo quando está em causa um litígio de pequeno ou médio valor. No entanto, constatou-se igualmente existir um fraco conhecimento e qualidade dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, bem como falta de informação detalhada, já que

¹ Destacam-se entre os vários estudos realizados na UE: EB 252; COM (2011) 791 final, 29.11.2011; e COM (2011) 206 final, 13.4.2011.

raramente as empresas informam os consumidores no pré- ou pós-venda de que estes meios existem e de que os consumidores podem recorrer a eles em caso de litígio.

É perante esta situação que a Comissão se propõe repensar e melhorar ao nível da União Europeia o sistema de compensação efectiva dos consumidores. Para o efeito, a Comissão pretende combater as divergências nas políticas de implementação dos meios de resolução alternativa de litígios nos diversos Estados Membros, uma vez que a falta de coerência e eficiência verificada nesses sistemas faz com que o consumidor raramente recorra aos mesmos. Pretende igualmente capacitar consumidores e operadores económicos de forma a que, de acordo com o Considerando 47, da Directiva 2013/11/UE, quando ocorre um litígio, os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de resolução alternativa de litígios competentes para tratar da sua queixa e de saber se o agente económico em causa participará ou não em procedimentos submetidos a uma entidade de resolução alternativa de litígios.

O objectivo da presente dissertação é contribuir para o estudo do direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, à luz do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, o que consideramos ser um tema determinante para contribuir para o bom funcionamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, e ainda para permitir que consumidores e operadores económicos adquiram confiança no Mercado Único.

No próximo capítulo, procurar-se-á enquadrar os temas essenciais a ser abordados de forma mais detalhada nos capítulos subsequentes - o direito à informação dos consumidores, os meios de resolução alternativa de litígios em Portugal e o artigo 18.º da Lei n.º 144/2015.

Após o referido enquadramento (terceiro capítulo), será feita uma análise geral do direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, procedendo-se à exposição das normas vigentes no ordenamento jurídico português analisando apenas as que consideramos serem determinantes para uma melhor compreensão da matéria objecto do nosso estudo.

No quarto capítulo, procurar-se-á traçar uma panorâmica geral do sistema de meios de resolução alternativa de litígios de consumo em especial, nomeadamente o seu âmbito e procedimentos. Para efeitos desta dissertação apenas nos iremos debruçar sobre o desenvolvimento e implementação dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, designadamente, quanto à evolução dos centros de arbitragem de consumo, deixando assim de fora toda a parte referente a outros tipos de mediação e arbitragem, nomeadamente a arbitragem comercial ou a mediação no seio dos Julgados de Paz.

No quinto capítulo, serão dadas a conhecer as obrigações decorrentes da aplicação do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, apresentando-se também um breve resumo do seu primeiro ano de aplicação. Propor-se-ão soluções de harmonização de divergências, procurando-se aqui a compreensão do instituto na prática.

Por último, no sexto capítulo, são apresentadas as conclusões deste estudo.

2. Enquadramento

2.1. Os direitos dos consumidores – direito à informação e sua evolução histórica

2.1.1. O consumo e os direitos dos consumidores

O consumo corresponde a uma parte substancial da actividade económica que envolve todos os seres humanos e mostra-se essencial à satisfação das suas necessidades básicas.

A sua centralidade na organização da sociedade leva a que assegurar a qualidade e a segurança dos produtos seja crucial para permitir o seu regular funcionamento. É assim vital que a comercialização de bens e serviços no mercado seja transparente e permita escolhas alternativas.

A qualidade, segurança e transparência no mercado só é possível se os consumidores tiverem acesso a informações correctas, completas e exactas relativamente aos produtos ou serviços que pretendem adquirir. Isto porque na génese das relações de consumo está, por regra, a disparidade entre profissionais e consumidores, ou seja, de um lado temos um agente que está no exercício da sua actividade profissional, tem conhecimentos científicos, técnicos ou mecânicos quanto ao bem que produz ou serviço que disponibiliza e comercializa e, de outro lado, temos um agente que não se encontra no exercício da sua profissão, porém, é o adquirente do bem, o utilizador do bem ou serviço e pretende a satisfação de uma necessidade específica, o que só acontecerá se lhe for dada toda a informação necessária de forma a não ser induzido em erro.

Nas relações de consumo, a informação funciona, então, como um veículo importante para dotar o consumidor de ferramentas que lhe permitam tomar decisões mais esclarecidas e ponderadas. Não altera a génese da relação entre as partes, mas permite à parte que estaria à partida numa posição desfavorecida aceder ao mercado de forma mais transparente.

A informação como veículo que permite aos consumidores tomarem decisões que vão ao encontro das suas necessidades remonta a uma realidade muito anterior aos nossos dias². Acontece que, com o desenvolvimento dos “modos de actividade económica massificada, despersonalizada e mundializada”³ observado nos finais do séc. XX, os consumidores deixaram de dispor de informação suficiente que lhes permita tomar decisões discernidas.

Assiste-se no âmbito pré-contratual, a uma generalização de contratos com cláusulas contratuais gerais, a uma significativa redução do direito de escolha e da autonomia privada do consumidor, sendo estes muitas vezes constrangidos a aceitar negócios em condições que não desejam por deficiente informação. Assim, deixam de adquirir os referidos bens e serviços com o intuito de satisfação das suas necessidades específicas e singulares, passando a adquirir os mesmos de acordo e na medida das necessidades / desejos dos profissionais.

Torna-se então fundamental alterar a situação, enformando a informação aos consumidores como um direito. Para tanto, é necessário afastar as regras clássicas de direito civil, designadamente o princípio da liberdade contratual (artigo 405.º CC), e introduzir um regime especial de protecção do consumidor garantindo que este possa adquirir nas melhores condições os bens e os serviços postos à sua disposição no mercado, recebendo informações completas e exactas sobre as características e o preço dos bens e dos serviços que pretende adquirir, sobre a identidade do fornecedor, bem como outros elementos decisivos para tomar a decisão de contratar.

É nesse sentido que os Estados e as instituições internacionais têm actuado nas últimas décadas, procurando através das suas políticas encontrar uma resposta adequada que permita aos consumidores realizarem “escolhas criteriosas e adequadas à satisfação das necessidades do dia-a-dia” sem pôr em causa as ambições do mercado livre.

² Sendo admitido por muitos autores que esta realidade (os desafios lançados pela disparidade entre profissionais e consumidores) já se encontrava explanada na Bíblia ou Corão, vide JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2014, pp. 11 e ss.

³ FERNANDA NEVES REBELO, *Liber Amicorum Mário Frota – A Causa dos Consumidores, “O Direito à Informação do Consumidor na Contratação à Distância”*, 2012, pp. 114.

2.1.2. Evolução histórica do direito à informação

Na problemática da protecção dos consumidores, o discurso do presidente norte-americano John F. Kennedy, proferido no Congresso em 15 de Março de 1962 apresenta-se como um marco histórico. Começando por afirmar que “Consumers, by definition, include us all.” (“Consumidores, por definição, inclui-nos a todos.”), reconhece o conceito de consumidor como universal. Prossegue o seu discurso assinalando as dificuldades com que o consumidor médio se depara na escolha de um produto capaz de satisfazer as suas necessidades e as necessidades da sua família. Afirma que a complexidade da vida moderna tornara as leis vigentes à altura obsoletas e incapazes de proteger o consumidor⁴, mostrando ainda preocupação com o facto de os consumidores estarem a ser levados a consumir através técnicas de marketing persuasivas e agressivas, não tendo o consumidor médio capacidade para, face a todas as técnicas utilizadas pelos profissionais para incitar o consumo, poder tomar uma decisão ponderada.

Em face desta realidade, o presidente norte-americano afirma ser à época urgente a tomada de medidas legislativas e administrativas adicionais que permitissem aos consumidores efectivamente exercer os seus direitos⁵.

Quanto ao direito à informação defende que o consumidor tem o direito a ser protegido contra informações fraudulentas, duvidosas ou grosseiramente enganadoras, publicidade, rotulagem ou outras práticas desleais. Afirma que os consumidores têm ainda o direito a que lhes sejam apresentados todos os factos necessários para que possam tomar decisões esclarecidas⁶.

Passados mais de 50 anos sobre a data deste emblemático discurso, destaca-se a actualidade do mesmo. Os desafios lançados pela globalização e aspirações de

⁴ “(...) modern living is so complex that present laws on the statute books are inadequate to secure these rights.”.

⁵ Defendendo que são direitos do consumidor: o direito à segurança, o direito à informação, o direito à escolha e a ser ouvido.

⁶ “The right to be informed – to be protected against fraudulent, deceitful, or grossly misleading information, advertising, labeling, or other practices, and to given the facts he needs to make an informed choice.”

mercado livre, característicos da sociedade de consumo, levam os Estados e instituições internacionais a tomadas de posições inovadoras, céleres e constantes para fazer face aos estímulos despertados pela sociedade digital.

Ainda focando a nossa atenção do outro lado do Atlântico, importa referir que 13 anos depois do discurso proferido no Congresso (1985), a ONU sentiu a necessidade de promoção do acesso dos consumidores à informação estabelecendo-o numa sua resolução⁷.

Na segunda metade do séc. XX, um pouco por todo o mundo, o direito à informação dos consumidores foi sendo reconhecido enquanto direito fundamental, assumindo nesse campo a doutrina um papel fundamental para a sua densificação na medida em que salienta a sua relevância e centralidade no desenrolar das relações de consumo.

2.1.3. A defesa dos direitos dos consumidores na União Europeia, e o caso específico português

No projecto de construção europeu a defesa dos direitos dos consumidores não esteve nas prioridades da sua formação, começando a ganhar relevo em meados da década de 70.

A percepção por parte dos agentes da Comunidade Europeia de que o sucesso das suas aspirações estava também dependente da melhoria das condições de vida e de trabalho dos seus cidadãos levou a que o Conselho de Ministros da Comunidade aprovasse em 1975 o “1.º Programa Preliminar do Conselho da CEE para uma política de protecção e informação dos consumidores”, proclamando (entre outros) o direito à informação como direito fundamental⁸.

⁷ Resolução da Organização das Nações Unidas (ONU) n.º 39/248, de 16 de abril de 1985.

⁸ Este documento foi aperfeiçoado e actualizado em 14 de Maio de 1981 por Resolução do Conselho aprovando o 2.º Programa do Conselho da CEE para uma política de protecção dos consumidores.

É no Acto Único Europeu, em 1987, que a CEE consagra pela primeira vez ao nível do seu direito originário a protecção dos consumidores como um objectivo autónomo no seu artigo 100.º-A, actual artigo 95.º.⁹ Com o Tratado de Maastricht, em 1992, a protecção dos consumidores passa a ser parte integrante do Tratado que instituiu a Comunidade Económica Europeia constando de um artigo intitulado “Protecção dos Consumidores” (actual artigo 169.º do Tratado de Lisboa).¹⁰

O desenvolvimento do direito à informação dos consumidores na União Europeia (e consequentemente em Portugal) tem vindo a desenrolar-se maioritariamente por meio de Directivas, estando presente em todas as que se ocupam da segurança e protecção dos interesses económicos.

Tem sido entendido que a vasta diversidade de tipologias de contratos exige que a regulação desse direito seja feita em diferentes momentos da vida contratual, passando o cumprimento do princípio da pontualidade dos contratos (artigo 406.º do CC) a ser entendido de forma mais abrangente e exigente, não vinculando as partes apenas no momento em que o contrato começa a produzir os seus efeitos, assumindo relevância mesmo antes da formação do mesmo. Pela sua relevância, trataremos deste ponto autonomamente aquando da análise da integração do direito à informação nos contratos.

No caso específico português, até 1975, o regime de protecção e defesa dos direitos dos consumidores era pouco sistematizado tendo sido dados os primeiros passos com a entrada em vigor da CRP e da Lei 29/81 que aprovou a primeira Lei de Defesa do Consumidor. Os direitos dos consumidores, e designadamente o direito à

⁹ FERNANDA NEVES REBELO, *Liber Amicorum Mário Frota – A Causa dos Consumidores, “O Direito à Informação do Consumidor na Contratação à Distância”*, 2012, pp. 114.

¹⁰ Artigo 169.º, n.º 1, do Tratado de Lisboa: “A fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a protecção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses.”

informação, situavam-se predominante e tradicionalmente na esfera do Direito Privado sendo no Código Civil¹¹ que este direito assumia particular relevância.

2.2. Os Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

2.2.1. O aparecimento dos meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Os meios de resolução alternativa de litígios em Portugal e no mundo têm na sua génese duas razões fundamentais: a crise do Direito e da Justiça Oficial e o crescente desejo do cidadão em participar na resolução dos seus conflitos.

Desde a tentativa de monopolização do Direito pós-oitocentista que se tem assistido a um afastamento do cidadão perante o Estado e, em consequência, em relação à Lei¹². Sendo que esse afastamento entre Estado e cidadão tem aumentado desde então.

Esta distância é provocada, nomeadamente, pela complexidade (política, social e económica) da sociedade pós-moderna, que impede que as normas jurídicas cumpram a sua função de estabilizar de forma consensual e duradoura as relações sociais.

Tendo o legalismo (a identificação do Direito com a lei) dado lugar ao pluralismo jurídico (reconhecimento de diversas formas de criação do Direito), nos finais do séc. XIX, o Estado é obrigado a suportar múltiplas concorrências normativas.¹³

¹¹ Nomeadamente nos regimes dos vícios da vontade no negócio jurídico (artigos 240.º e seguintes do CC), do cumprimento e não cumprimento das obrigações (artigos 762.º e seguintes do CC), dos negócios usurários (artigos 282.º e 283.º), da venda de coisas defeituosas (artigos 913.º e seguintes), ou das cláusulas contratuais gerais (DL 446/85, de 25 de Outubro).

¹² MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 2014, pp. 25 e ss.

¹³ ANTÓNIO MANUEL HESPANHA, *Ideias sobre a Interpretação*, 2009, p. 39.

É perante este enquadramento que surge nos EUA, nos anos 60, um movimento crítico da Lei que é conhecido como *Critical Legal Studies (CLS)*¹⁴. Conforme ensina Mariana França Gouveia é um movimento que “tem uma origem essencialmente política, querendo com isto dizer que surgiu da constatação de que o Direito não era um saber natural (como a Física ou a Matemática), mas carregado de ideologia e programa. Era a expressão de uma vontade – todas opções jurídicas constituíam escolhas políticas.”¹⁵

Este movimento opõe-se ao positivismo jurídico¹⁶, defendendo que o direito tem sempre uma origem política, defendendo que este deve ser entendido como a expressão de uma vontade.¹⁷

Esta constatação revolucionária de que “todas as opções legislativas constituem escolhas políticas” nega os valores que estiveram no centro de toda a ideologia dos juristas desde o séc. XVIII trazendo consequências importantes ao nível do acesso ao Direito e à Justiça.

Reconhece-se a insuficiência dos meios oficiais de aplicação do Direito para a resolução dos litígios emergentes e promove-se o conhecimento e reintegração de mecanismos comunitários de justiça. A auto-composição dos litígios e os meios para a alcançar são analisados e valorizados procurando igualdade com os meios de justiça tradicionais¹⁸.

Este movimento ganhou adeptos nos EUA, América e Europa, sendo que a Portugal o movimento chegou mais recentemente.

O esquema tradicional de Justiça, e as suas características, nomeadamente o afastamento dos cidadãos e a necessidade de um interlocutor para exercício dos direitos dos cidadãos (designadamente através da obrigação de constituição de

¹⁴ Sobre *Critical Legal Studies* vide, ROBERTO MANGABEIRA UNGER, “The Critical Legal Studies Movement”, 1983, pp. 561 e ss.

¹⁵ MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 2014, pp. 28 e 29.

¹⁶ Sobre a definição de positivismo jurídico vide, JOSÉ DE SOUSA E BRITO, “O que é o positivismo jurídico. Como se autodefine e como se auto-suspende.”, 2011, pp. 193-205.

¹⁷ ANTÓNIO MANUEL HESPANHA, *O caleidoscópio do direito – O direito e a justiça nos dias e no mundo de hoje*, 2007, pp. 229 e ss.

¹⁸ MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 2014, pp. 29 e ss.

advogado), mostra-se desadequado e insustentável no acompanhamento da evolução social. Actualmente o cidadão já não se contenta com a justiça feita através de terceiros, exige uma explicação e ser convencido por ela, conforme afirma Mariana França Gouveia.

É neste cenário que os meios de resolução alternativa de litígios ganham relevância já que através destes meios se encontra resposta para estes novos modelos sociais.

2.2.2. Os meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na União Europeia

Os meios de resolução alternativa de litígios de consumo foram abordados pela primeira vez ao nível europeu em 1993 no Livro Verde sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça e a Resolução dos Litígios de Consumo no Mercado Único¹⁹. A este documento seguiram-se duas recomendações da Comissão: a Recomendação 98/257/CE, de 30 de Março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo que proponham ou imponham uma solução, e a Recomendação 2001/310/CE, de 4 Abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios de consumo.

Em 2008 foi aprovada a Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial²⁰. E em 2011 a resolução alternativa de litígios foi considerada pela Comissão uma alavanca para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua²¹.

Tal como referimos quanto ao desenvolvimento do direito à informação dos consumidores, também quanto aos meios de resolução alternativa de litígios de

¹⁹ COM (93) 576 final, de 16.11.1993.

²⁰ JO L 136 de 24.5.2008, p. 3-8.

²¹ COM (2011) 206 final, 13.4.2011.

consumo, esse desenvolvimento foi feito através de várias directivas. São de destacar: a Directiva sobre comércio electrónico²², a Directiva sobre a protecção do consumidor relativamente a determinados aspectos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca²³, a Directiva relativa aos serviços de pagamento no mercado interno²⁴, a Directiva relativa a contratos de crédito aos consumidores²⁵, a Directiva que estabelece as regras comuns para o mercado interno da electricidade²⁶, a Directiva que alterou o artigo 34.º da Directiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos

²² Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade da informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno: JOL 178, de 17/07/2000, p. 1 -16, no seu artigo 17.º, epígrafado “Resolução extrajudicial de litígios” dispõe que: “1. Os Estados-Membros devem assegurar que, em caso de desacordo entre o prestador de um serviço da sociedade da informação e o destinatário desse serviço, a sua legislação não impeça a utilização de mecanismos de resolução extrajudicial disponíveis nos termos da legislação nacional para a resolução de litígios, inclusive através de meios electrónicos adequados. 2. Os Estados-Membros incentivarão os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial, designadamente dos litígios de consumidores, a que funcionem de forma a proporcionar adequadas garantias de procedimento às partes interessadas. 3. Os Estados-Membros incentivarão os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios a informar a Comissão das decisões significativas tomadas relativamente aos serviços da sociedade da informação, bem como das práticas, usos ou costumes relativos ao comércio electrónico.”

²³ Directiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de janeiro de 2009: JOL 33 de 03/02/2009, p. 10-30, no n.º 2 do seu artigo 14.º dispõe que: “2. Os Estados-Membros encorajam o estabelecimento ou desenvolvimento de procedimentos extrajudiciais adequados e eficazes de reclamação e recurso para a resolução dos litígios de consumo abrangidos pela presente directiva e, se for caso disso, incentivam os profissionais e as suas organizações sectoriais a informarem os consumidores da existência de tais procedimentos.”

²⁴ Directiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, que altera as Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Directiva 97/5/CE, JO L 319 de 05/12/2007, p. 1-36, no seu artigo 83.º, epígrafado “Reparação extrajudicial”, dispõe o seguinte: “1. Os Estados-Membros asseguram a instituição de procedimentos de reclamação e reparação extrajudicial adequados e eficazes para a resolução de litígios entre os utilizadores de serviços de pagamento e os seus prestadores que digam respeito aos direitos e obrigações decorrentes da presente directiva, recorrendo aos organismos existentes, se for caso disso. 2. Na eventualidade de litígios transfronteiras, os Estados-Membros asseguram uma cooperação activa dos referidos organismos na respectiva resolução.”

²⁵ Directiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, e que revoga a Directiva 87/102/CEE do Conselho, JO L 133 de 22/05/2008, p. 66-92, que no seu artigo 24.º, epígrafado “Resolução extrajudicial de litígios” dispõe o seguinte: “1. Os Estados-Membros devem assegurar a instauração de procedimentos extrajudiciais adequados e eficazes de resolução dos litígios de consumo relacionados com contratos de crédito, recorrendo, se necessário, a organismos existentes. 2. Os Estados-Membros devem incentivar os referidos organismos a cooperarem no sentido de também poderem resolver litígios transfronteiriços relacionados com contratos de crédito.”

²⁶ Directiva 2009/72/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, e que revoga a Directiva 2003/754/CE, JO L 211 de 14/08/2009, p. 55-93, que no seu artigo 3, n.º 13 estabelece o seguinte: “Os Estados-Membros devem assegurar a criação de um mecanismo independente, como um provedor para a energia ou um organismo de defesa do consumidor, para o tratamento eficiente das reclamações e a resolução extrajudicial de litígios.”

direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas²⁷.

2.2.3. Os meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal

Os meios de resolução alternativa de litígios de consumo correspondem a meios de resolução alternativa de litígios de iniciativa predominantemente pública e são dirigidos a pequenos conflitos. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo, em concreto, têm na sua base associações privadas e são co-financiadas pelo Ministério da Justiça e por essas mesmas associações privadas suas parceiras. Não têm, no entanto, fins lucrativos.

Para Mariana França Gouveia no desenvolvimento destes meios de resolução alternativa de litígios de consumo em Portugal surgem quatro grandes momentos: i) a criação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo; ii) o desenvolvimento dos Julgados de Paz; iii) a aposta em sistemas de mediação e; iv) o surgimento da Lei da Arbitragem e da Mediação. A análise que agora se propõe fazer residirá apenas na referência aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, e mais exaustivamente apenas relativamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

²⁷ Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, JO L 337 de 18/12/2009, p. 11-36, que alterou o artigo 34.º da Directiva 2002/22/CE, dispondo no seu ponto 24 o seguinte: “No artigo 34.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redacção: «1. Os Estados Membros asseguram a disponibilidade de procedimentos extrajudiciais transparentes, não discriminatórios, simples e económicos para a resolução de litígios surgidos no âmbito da presente directiva entre consumidores e empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas no âmbito da presente directiva, relacionados com as condições contratuais e/ou a execução dos contratos de fornecimento dessas redes e/ou serviços. Os Estados Membros aprovam medidas para garantir que esses procedimentos permitam resolver os litígios de modo rápido e equitativo, e poderão, quando tal se justifique, adoptar um sistema de reembolso e/ou compensação. Estes procedimentos permitem resolver litígios de forma imparcial e não privam o consumidor da protecção jurídica prevista no direito nacional. Os Estados Membros podem alargar o âmbito destas obrigações de modo a abrangerem litígios que envolvam outros utilizadores finais.»”.

Existem diferentes tipos de entidades para a resolução alternativa de litígios de consumo cujas características variam muito quanto à sua natureza e tipo de serviços que prestam.

Primeiro, ao nível local (municipal), existem os Centros de Informação Autárquica aos Consumidores (CIAC) cujo objectivo é fornecer informação ao consumidor sobre os seus direitos, oferecendo, por vezes, serviços de mediação se para tal existir acordo das partes. Caso a mediação não ponha termo ao conflito, o CIAC deverá remeter o consumidor e o litígio para o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo competente (com o acordo das partes). São mecanismos importantes para o fornecimento de informação aos consumidores pela proximidade e acesso dos cidadãos e pelos cidadãos.

Também as entidades reguladoras prestam serviços de mediação ou conciliação, como a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) ou Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo. Estas entidades apresentam aos consumidores serviços de mediação (sugerindo às partes que encontrem de comum acordo uma solução) e conciliação (recomendando soluções) não vinculativos, na medida em que se trata de um procedimento voluntário e não detêm poder para impor uma solução para o caso concreto.

Os Julgados de Paz são outro tipo de meio de resolução alternativa de litígios cujo âmbito vai para além dos litígios de consumo²⁸. Existem neste momento 25

²⁸ O artigo 9.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de julho, alterada pela Lei n.º 54/2013, de 31 de julho, estabelece que: “1. Os julgados de paz são competentes para apreciar e decidir: a) Ações que se destinem a efetivar o cumprimento de obrigações, com exceção das que tenham por objeto o cumprimento de obrigação pecuniária e digam respeito a um contrato de adesão; b) Ações de entrega de coisas móveis; c) Ações resultantes de direitos e deveres de condóminos, sempre que a respetiva assembleia não tenha deliberado sobre a obrigatoriedade de compromisso arbitral para a resolução de litígios entre condóminos ou entre condóminos e o administrador; d) Ações de resolução de litígios entre proprietários de prédios relativos a passagem forçada momentânea, escoamento natural de águas, obras defensivas das águas, comunhão de valas, regueiras e valados, sebes vivas; abertura de janelas, portas, varandas e obras semelhantes; estilicídio, plantação de árvores e arbustos, paredes e muros divisórios; e) Ações de reivindicação, possessórias, usucapião, acessão e divisão de coisa comum; f) Ações que respeitem ao direito de uso e administração da propriedade, da superfície, do usufruto, de uso e habitação e ao direito real de habitação periódica; g) Ações que digam respeito ao arrendamento urbano, exceto as ações de despejo; h) Ações que respeitem à responsabilidade civil contratual e extracontratual; i) Ações que respeitem a incumprimento contratual, exceto contrato de trabalho e arrendamento rural; j) Ações que respeitem à

Julgados de Paz em Portugal, no entanto, não cobrem todo o território nacional e não estão acessíveis a todos os cidadãos. Os Julgados de Paz são competentes para a resolução de alguns litígios de consumo até € 15.000. São entidades autónomas e são regulados por uma lei específica – a Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. O procedimento nos Julgados de Paz divide-se em duas partes: a mediação e o julgamento.

A mediação corresponde a uma fase pré-judicial, na qual as partes através de um mediador público podem voluntariamente acordar numa solução para o litígio que as opõe. Chegando as partes a acordo, esse mesmo acordo é reduzido a escrito e ratificado pelo juiz de paz através de sentença homologatória do acordo obtido entre as partes, tendo esta carácter vinculativo. Se as partes não aceitarem recorrer à mediação ou não chegarem a acordo na fase de mediação segue-se a fase de julgamento. Nesta fase do procedimento o juiz de paz inicia a audiência com uma tentativa de conciliação entre as partes e não sendo uma vez mais possível dirimir o litígio a audiência de julgamento prossegue e é posteriormente proferida sentença pelo juiz de paz que equivale a uma sentença de um tribunal de 1ª instância.

Por último, existe actualmente um total de 11 centros de arbitragem de conflitos de consumo em funcionamento em Portugal – 9 de competência genérica e 2 de competência especializada (CASA e CIMPAS).

A análise do desenvolvimento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo em Portugal, bem como a sua natureza, características e procedimentos será feita no Capítulo III desta dissertação.

garantia geral das obrigações. 2. Os julgados de paz são também competentes para apreciar os pedidos de indemnização cível, quando não haja sido apresentada participação criminal ou após desistência da mesma, emergentes de: a) Ofensas corporais simples; b) Ofensa à integridade física por negligência; c) Difamação; d) Injúrias; e) Furto simples; f) Dano simples; g) Alteração de marcos; h) Burla para obtenção de alimentos, bebidas ou serviços. 3. A apreciação de um pedido de indemnização cível, nos termos do número anterior, preclude a possibilidade de instaurar o respetivo procedimento criminal.”

2.3. O artigo 18.º da Lei n.º 144/2015

2.3.1. A Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro

A Lei n.º 144/2015 transpõe a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução extrajudicial de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo e revoga o Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de Maio e o Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de Maio.

É aplicável aos procedimentos de resolução alternativa de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios, quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

Grande parte do articulado do diploma versa sobre a constituição e o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo. No entanto, o artigo 18.º, com a epígrafe “Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços”, cria obrigações novas para as empresas prestadoras de bens ou de serviços.

Para que nos seja possível enquadrar o artigo 18.º da Lei n.º 144/2015 torna-se necessário entender o enquadramento histórico e legislativo que antecedeu a sua consagração.

2.3.2. A reparação efectiva dos danos sofridos pelos consumidores europeus e a sua relação com o Mercado Único

Partindo do *Working Paper* da Comissão Europeia que, em 2011, acompanhou a Proposta de Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativamente aos

meios de resolução alternativa de litígios de consumo percebemos que apesar do significativo desenvolvimento legislativo no sentido da protecção do consumidor, este tem vindo a demonstrar-se ineficaz na reparação de danos sofridos pelos consumidores.

Os dados disponíveis ao nível da União sugerem que os consumidores não aproveitam plenamente as oportunidades oferecidas pelo Mercado Único e o que este representa em termos de escolha mais alargada de produtos ou de uma concorrência mais eficaz em matéria de preços e qualidade.

A complexidade da legislação que rege os litígios, especialmente os transfronteiriços²⁹ (seja pela existência de barreiras linguísticas, pela crença de que os custos de resolução do litígio serão maiores, ou pelo desconhecimento das regras procedimentais locais), e o facto de os consumidores não estarem convencidos de que a solução adequada para o seu litígio passe pela acção judicial, fazem o consumidor prescindir daquela opção.

O *Working Paper* a Comissão concluiu que o esforço do consumidor na procura por uma reparação efectiva dos seus danos depende em larga medida do valor da reclamação. Assim, quando a perda é significativa, é expectável que os consumidores procurem e sigam os passos necessários para a obtenção de uma efectiva compensação (inclusivamente através dos meios judiciais). As pequenas reclamações de consumo raramente chegam a tribunal. Os dados do Euro barómetro 2011 demonstram que 39% dos consumidores europeus declararam não levar a tribunal um litígio por o seu valor ser demasiado pequenos e os custos do procedimento demasiado elevados.

Em face destas circunstâncias, os consumidores desistem porque não sabem onde e como apresentar a sua reclamação. Esta incerteza afecta a confiança dos consumidores nas compras além-fronteiras não permitindo que estes usufruam das potencialidades do Mercado Único.

²⁹ De acordo com os dados do EB 252, p. 55: cerca de 71% dos consumidores afirmam ser reticentes a compras transfronteiriças.

À semelhança dos consumidores, as pequenas empresas revelam sentir pouca segurança no comércio transfronteiriço. O risco de poderem ter de lidar com ordenamentos jurídicos e sistemas judiciais com os quais não estão familiarizados causa receio e preocupação nos mesmos, preferindo não arriscar em novos mercados, não aproveitando um potencial novo grupo de clientes nem oportunidades de expansão, o que tem naturalmente repercussões na competitividade das empresas.

Além dos já referidos receios dos consumidores e operadores económicos, o crescimento do comércio electrónico multiplica o número de oportunidades perdidas. A internet abre oportunidades de crescimento em todo o mundo, aos consumidores abre-se a oportunidade de poderem fazer online as compras que fariam nas suas localidades. No entanto, também aqui se regista falta de procura por uma compensação efectiva por parte dos consumidores, trazendo uma vez mais consequências adversas, não apenas para estes como também para os operadores económicos, sendo particularmente afectadas as pequenas e médias empresas.

Segundo os dados estatísticos existentes, um em cada cinco consumidores afirmam ter problemas quando compra bens ou serviços. Estimam-se que as perdas dos consumidores europeus correspondam a 0,4% do PIB da União e apenas uma pequena percentagem procura obter uma compensação efectiva.

2.3.3. O papel da Resolução Alternativa de Litígios e as suas fragilidades

Estudos³⁰ têm revelado que a resolução alternativa de litígios pode oferecer uma solução rápida (em média os litígios são resolvidos em 90 dias), simples e pouco dispendiosa (gratuita ou inferior a 50 euros) para os diferendos entre consumidores e operadores económicos, sobretudo quando está em causa um litígio de pequeno ou médio valor.

No entanto, a diversidade e disparidade geográfica e sectorial a que se assiste na cobertura dos meios de resolução alternativa de litígios não permite que seja

³⁰ Special Eurobarometer 252: Consumer protection in the Internal Market, 2014.

explorado todo o seu potencial na União Europeia. Além de que, muitas vezes, os consumidores não sabem ao certo se o seu litígio pode ser dirimido por um meio de resolução alternativa de litígios.

Verifica-se igualmente um fraco conhecimento e qualidade dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo e falta de informação detalhada, já que, raramente as empresas informam os consumidores no pré- ou pós-venda de que estes centros existem e de que os consumidores podem recorrer a eles em caso de litígio.

Assim, e após quase duas décadas do surgimento dos meios de resolução alternativa de litígios na União Europeia, verificou-se que o desenvolvimento desses meios foi insuficiente, tendo sido detectadas várias falhas.

Embora tenha tido efeitos positivos, esses mesmos efeitos não se mostram suficientes para garantir a confiança dos consumidores no Mercado Único, uma vez que a falta de coerência e eficiência verificada nesses sistemas faz com que o consumidor raramente recorra aos mesmos.

2.3.4. A estratégia apresentada pela União Europeia para o sistema de compensação efectiva dos consumidores e crescimento do Mercado Único

É perante este enquadramento que a Comissão se propõe repensar e melhorar ao nível da União Europeia o sistema de compensação efectiva dos consumidores³¹,

³¹ A protecção do consumidor faz parte da competência partilhada entre os Estados-Membros e a União Europeia encontrando-se consagrada no artigo 169.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. O artigo 169.º do TFUE dispõe o seguinte: “1. A fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a protecção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses. 2. A União contribuirá para a realização dos objetivos a que se refere o n.º 1 através de: a) Medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º no âmbito da realização do mercado interno; b) Medidas de apoio, complemento e acompanhamento da política seguida pelos Estados-Membros. 3. O Parlamento Europeu e o Conselho, deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário e após consulta ao Comité Económico e Social, adotarão as medidas previstas na alínea b) do n.º 2. 4. As medidas adotadas nos termos do n.º 3 não obstam a que os Estados-Membros mantenham ou introduzam medidas de protecção mais estritas. Essas medidas devem ser compatíveis com os Tratados e serão notificadas à Comissão.”

combatendo as divergências nas políticas de implementação dos meios de resolução alternativa de litígios nos diversos Estados Membros.

A estratégia Europa 2020 refere que para o crescimento e criação de emprego dentro da União Europeia é necessário estabelecer um mercado único forte, aprofundado e alargado. Isto para dar respostas aos novos paradigmas que se caracterizam pelo recurso crescente à internet como veículo de comércio a retalho e a emergência de novos tipos de produtos, sendo para tal necessário otimizar os procedimentos de resolução alternativa de litígios.

Apesar de em 2010 serem já cerca de 750 os centros de resolução alternativa de litígios de consumo no seio da União, a inobservância dos princípios da transparência, imparcialidade e efectividade na sua actuação põem em causa o recurso dos consumidores aos mesmos.

Perante esta realidade, e acreditando nos benefícios de um eficaz funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, o *Working Paper* da Comissão, e as opções legislativas que se seguiram a este documento, propõem que os reforços legislativos a serem operados pela União Europeia tenham como objectivos: i) melhorar o funcionamento do retalho no mercado interno, inclusive o retalho digital; ii) atingir um elevado nível de protecção do consumidor; iii) capacitar os consumidores e as empresas para uma resolução eficiente dos seus litígios.

As propostas apresentadas pela Comunicação em matéria de Resolução Alternativa de Litígios e Resolução de Litígios em Linha contribuem para promover o acesso a mecanismos alternativos, rápidos, eficazes e pouco onerosos de resolução de litígios, enquanto forma de conferir poderes aos consumidores e colocá-los no cerne do Mercado Único.

Assim, o desenvolvimento das plenas potencialidades do Mercado Único como motor de crescimento da economia europeia necessita de uma acção legislativa que assegure a todos os consumidores da União Europeia a possibilidade de submeter um litígio, independentemente do sector a que se refere ou do facto de se tratar de

uma transacção doméstica ou transfronteiriça a uma entidade de resolução alternativa de litígios adequada. Para atingir estes objectivos sem grandes custos propõem-se medidas legislativas que utilizem as entidades de resolução alternativa de litígios já existentes ao nível dos Estados-Membros da União.

Os estudos indicam que uma eficiente utilização dos meios de resolução alternativa de litígios significaria uma poupança potencial para os consumidores de cerca de 20 mil milhões de euros e para os profissionais de cerca de 3 mil milhões de euros. Sendo um factor determinante para promover a competitividade no mercado europeu.

A legislação proposta abrange litígios contratuais entre consumidores e comerciantes decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços, visando criar um sistema extrajudicial de recurso eficaz e eficiente. Assim, são propostas maioritariamente duas iniciativas: a Directiva de resolução alternativa de litígios e o Regulamento de resolução de litígios em linha. Para efeitos desta dissertação apenas iremos analisar a directiva de resolução alternativa de litígios.

A Comunicação feita pela Comissão em 2011³² propõe que a Directiva RAL aborde três principais problemas: a) as lacunas na cobertura das entidades de RAL, tanto ao nível sectorial como geográfico; b) a falta de sensibilização e insuficiência de informação que impede os consumidores e as empresas de recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios; e c) a qualidade variável da RAL: um número significativo de entidades de RAL não respeita os princípios fundamentais definidos nas duas recomendações da Comissão³³.

Além destas alterações legislativas a Comunicação da Comissão propôs ainda medidas de acompanhamento destinadas a consumidores, operadores económicos,

³² Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu – Resolução alternativa de litígios de consumo no Mercado Único, COM (2011) 791 final.

³³ Recomendação 98/257/CE, de 30.03.1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo que proponham ou imponham uma solução e Recomendação 2001/310/CE, de 4.04.2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios de consumo.

entidades nacionais de resolução alternativa de litígios e Estados-Membros no sentido de ajudar a efectivar os seus objectivos.

Em face desta realidade, seguindo as linhas orientadoras ditadas nomeadamente pelo *Working Paper* e pela Comunicação da Comissão, e numa tentativa de prosseguir os objectivos acima mencionados, surge a Directiva 2013/11/UE.

2.3.5. A Directiva 2013/11/UE

A Directiva 2013/11/UE, é uma Directiva direccionada para garantir o funcionamento adequado do Mercado Único da União Europeia. Pretende-se assegurar desta forma que os consumidores europeus possam apresentar os seus litígios com um comerciante da União Europeia a uma entidade de resolução alternativa de litígios. Estabelece ainda requisitos de qualidade vinculativos para as entidades de Resolução Alternativa de Litígios, bem como procedimentos destinados a garantir princípios como a transparência, a independência, a equidade e a eficácia.

A Directiva prevê ainda que os procedimentos das entidades de Resolução Alternativa de Litígios devem ser conduzidos por um terceiro imparcial (mediador, provedor, consultor de reclamações), que poderá propor ou impor uma solução ou, por outro lado, apenas reunir com as partes no sentido de as ajudar a encontrar uma solução para o litígio.

Todas as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo devem cumprir os requisitos de qualidade vinculativos, garantindo que operam de um modo eficaz, justo, independente e transparente.

Cabe a cada Estado-Membro, nos termos da Directiva, designar uma ou várias autoridades competentes para supervisionar as entidades de RAL a nível nacional (em Portugal essa entidade é a Direcção Geral do Consumidor) e assegurar que cumprem os referidos requisitos de qualidade.

Os comerciantes que sejam aderentes ou estejam vinculados aos centros de arbitragem de conflitos de consumo por via legal (arbitragem necessária) devem informar os consumidores sobre a resolução alternativa de litígios de consumo nos seus sítios da internet, bem como nos seus termos e condições gerais. Em caso de litígio, se os contactos directos entre profissionais e consumidores não forem suficientes para o dirimir, os profissionais deverão informar nesse momento os consumidores de que poderão recorrer à resolução alternativa de litígios de consumo.

A Directiva 2013/11/UE aplica-se a todos os sectores de mercado, excepto a saúde e o ensino superior.

2.3.6. A Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro

Surgiu, assim, a Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro, que transpôs para o ordenamento jurídico português a Directiva 2013/11/UE.

Esta Lei reforça alguns aspectos da prática anterior, tendo, no entanto, implicado alterações significativas³⁴.

A análise seguinte pretende sistematizar, em traços gerais, os principais aspectos introduzidos ou reforçados pela Lei n.º 144/2015, não abordando, contudo, os aspectos procedimentais que serão analisados autonomamente aquando da análise dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo em Portugal. Analisaremos, assim, seguidamente: o âmbito de aplicação da Lei n.º 144/2015, bem como os princípios que lhe são aplicáveis.

Quanto ao âmbito de aplicação a Lei estabelece no artigo 2.º, n.º 1³⁵ que é aplicável aos procedimentos de resolução alternativa de litígios que envolvam um consumidor e um fornecedor de bens ou prestador de serviços.

³⁴ JOÃO PEDRO PINTO FERREIRA, “A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na Lei n.º 144/2015”, 2016, p. 310.

³⁵ O n.º 1, ao artigo 2.º da Lei n.º 144/2015, estabelece o seguinte: “A presente lei é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor

Ficam, portanto, excluídos do seu âmbito os litígios entre profissionais ou entre particulares. Ao contrário da opção tomada na Directiva, essa exclusão não é expressa, decorre do disposto no n.º 1 agora referido.

Para se concluir a análise do âmbito de aplicação subjectivo da Lei n.º 144/2015 torna-se necessário aferir se a legitimidade para iniciar um procedimento de resolução alternativa de litígios está reservada ao consumidor ou se, pelo contrário, é extensível ao profissional. E, nesse sentido, torna-se necessário voltar um pouco atrás.

No contexto da Directiva 2013/11/UE a questão foi debatida e as propostas sugeriam que os procedimentos de resolução alternativa de litígios pudessem ser iniciados não apenas por consumidores contra profissionais, mas também em sentido inverso, profissionais contra consumidores, excluindo à partida apenas os litígios entre consumidores ou entre profissionais. No entanto, essa decisão foi criticada num Parecer do Comité Económico e Social Europeu que invocava o risco de os centros de arbitragem de conflitos de consumo se tornarem em verdadeiros centros de cobrança de dívidas, bem como alertou para o facto de nos centros de arbitragem de conflitos de consumo já existentes nos Estados-Membros vigorar como regra a unidireccionalidade destes procedimentos³⁶.

Analisadas e ponderadas as circunstâncias e o risco, a redacção final da Directiva acaba por consagrar apenas a possibilidade de serem os consumidores a iniciar procedimentos de resolução alternativa de litígios contra profissionais não admitindo procedimentos em sentido contrário, a nosso ver acertadamente. No entanto, o Considerando 16 deixa em aberto a possibilidade de os Estados-Membros optarem por admitir procedimentos em que o reclamante seja o profissional.

Assim, entendemos que, à luz da necessidade de uniformização de procedimentos de resolução alternativa de litígios, ainda que a Lei n.º 144/2015 não

contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.”

³⁶ COM (2011) 206 final, 13.4.2011.

proíba expressamente que os procedimentos sejam iniciados por um profissional, tal procedimento não deve ser admitido³⁷.

Quanto ao âmbito de aplicação objectivo da Lei n.º 144/2015 e nos termos por esta estabelecidos, aplica-se aos litígios “resultantes dos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços”.

No entanto, no que respeita a esta matéria seguimos o entendimento de João Pedro Pinto-Ferreira no que se refere à afirmação de que se justifica uma interpretação extensiva do n.º 1 do artigo 2.º da Lei em análise no sentido de alargar o âmbito de aplicação aos restantes tipos contratuais (nomeadamente os contratos que tenham por objecto a constituição de um direito real de habitação periódica ou os contratos de locação).

De acordo com este entendimento, que seguimos, “a referência expressa aos contratos de compra e venda e de prestação de serviços resulta da sua especial importância no contexto do mercado interno e não visa excluir a aplicação do diploma a outros tipos contratuais”³⁸.

Por último, quanto ao âmbito espacial de aplicação da Lei n.º 144/2015 pode ler-se ainda no n.º 1, do artigo 2.º que as partes devem residir ou estar estabelecidas “em Portugal ou em outro Estado membro da União Europeia”. Assim estão abrangidos os litígios nacionais, em que o consumidor reside em Portugal e o operador económico esteja também estabelecido em Portugal bem como os litígios transfronteiriços, desde que as partes estejam estabelecidas em Estados Membros da União Europeia.

³⁷ A admissão de posições em sentido contrário não é benéfica nem para o desenvolvimento dos princípios da transparência, e uniformização dos procedimentos de RAL como acima se disse, nem tao pouco será benéfica para a segurança jurídica. As acções em que os profissionais poderão ter mais interesse em recorrer ao procedimento de um centro de arbitragem de conflitos de consumo dizem respeito à cobrança de dívida, matéria para a qual já existem no ordenamento jurídico português meios processuais específicos (como o procedimento de injunção e a acção declarativa especial) que garantem a efectividade desses mesmos direitos.

³⁸ JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Estudos em Homenagem ao Dr. Manuel Ataíde Ferreira, DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor*, “A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na Lei n.º 144/2015”, 2016, p. 317.

De acordo com a Lei n.º 144/2015, os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo devem respeitar os princípios da: publicidade (artigo 6.º), competência (artigo 7.º), independência e imparcialidade (artigo 8.º), transparência (artigo 9.º), eficácia e acessibilidade (artigo 10.º), equidade (artigo 12.º), liberdade (artigo 13.º) e legalidade (artigo 14.º).

Não iremos abordar exaustivamente cada um destes princípios sendo que a sua análise surgirá ao longo da dissertação na medida em que venham a revelar relevantes.

3. O direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo

A abordagem legal que nos propomos fazer neste capítulo diz respeito ao direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, designadamente, quanto ao estabelecido no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015.

Propomos responder às seguintes questões: em que medida estaremos perante verdadeira informação (e não uma promessa)? Qual a natureza do direito à informação que essas mesmas disposições legais consagram?

No entanto, mais do que sugerir um enquadramento legal formalmente estanque para estas disposições interessa-nos esclarecer que disposições se referem a verdadeira informação, e quais correspondem a obrigações que vinculam os profissionais para que nos seja possível extrair quais os seus efeitos reais, isto é, o que implicam tanto para os profissionais como para os consumidores.

É partindo desta noção de informação e desta teoria da informação dos consumidores que vamos analisar o quadro legal do direito à informação dos consumidores, começando pela sua consagração constitucional até ao artigo 18.º da Lei n.º 144/2015 que é objecto de estudo específico desta dissertação. Ainda assim, não pretendemos catalogar as diversas disposições analisadas de acordo com esta teoria. Pelo contrário, pretendemos apenas analisar as diversas disposições, tentando com rigor, analisar que tipo de informação deve ser prestado e qual o seu alcance.

3.1. “A teoria da informação dos consumidores”³⁹

3.1.1. Informação em sentido estrito e promessa

O elemento essencial do acto de informar, de acordo com Jorge Morais Carvalho, “consiste em dar a conhecer a outrem algum saber de que se dispõe,

³⁹ JORGE PEGADO LIZ, “Que Informação para os Consumidores?”, 2008, pp. 129-140.

indicando algo que o outro desconhece ou esclarecendo um aspecto que se considera não ser claro”, resultando assim num acto de transmissão de um conhecimento ao receptor da mensagem.

Para Jorge Sinde Monteiro⁴⁰ “informação, em sentido estrito ou próprio, é a exposição de uma dada situação de facto, verse ela sobre pessoas, coisas, ou qualquer outra relação. [...] A pura informação esgota-se na comunicação de factos objectivos, estando ausente uma (expressa ou tácita) «proposta de conduta»”.

Seguindo o entendimento destes dois autores, resulta claro que o acto de informar, em sentido estrito, se distingue da promessa, uma vez que a segunda “contém em si mesma a vinculação a um determinado efeito”⁴¹. Isto é, o elemento essencial deste acto deixa de ser a transmissão de um conceito ao receptor, para passar a ser a vinculação do emissor à promessa.

Para melhor perceber esta distinção utilizaremos um exemplo referido por Jorge Morais Carvalho pela sua clareza e utilidade da distinção: “se uma empresa comunica ao público que abriu um estabelecimento comercial num determinado local está a dar a conhecer esse facto, não se está a vincular a nenhum efeito, nem sequer, se a obrigação não resultar de outros elementos, a manter o estabelecimento comercial aberto. No entanto, se a empresa comunica que, nos dez primeiros dias de funcionamento do estabelecimento, todos os produtos são vendidos a metade do preço, não está a prestar uma informação (em sentido estrito), está a prometer o que vai fazer”.

Partir desta distinção é essencial para o entendimento que pretendemos defender nesta dissertação. Já que estes dois conceitos são muitas vezes confundidos tanto na lei, como na jurisprudência e doutrina.

⁴⁰ JORGE SINDE MONTEIRO, *Responsabilidade por Conselhos, Recomendações ou Informações*, 1989, pp. 15.

⁴¹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo – Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, pp. 113.

3.1.2. O dever de informar e o direito à informação

Uma vez esclarecida a distinção entre informação e promessa temos de aferir qual o seu impacto quando o traduzimos para o direito, distinguindo o que é informação livre⁴² do dever de informar, isto é, distinguir o que é apenas transmissão de um conhecimento a outrem, sem relevância contratual directa⁴³, da vinculação do transmitente dessa informação (em regra, o profissional) à mesma, ou seja, elementos respeitantes ao conteúdo da declaração.

Quando está em causa informação *stricto sensu* estamos a dar a conhecer um facto, isto é, uma realidade determinada da qual não decorre a vinculação a nenhum efeito. Esta forma de prestação de informação não assume relevância contratual directa, pretendendo apenas repor o equilíbrio entre as partes ao nível do conhecimento dos aspectos relativos ao profissional, ao objecto ou a outros elementos relativos ao contrato. Quando está em causa informação em sentido amplo (vinculação) estamos perante a prestação de informações que têm relevância contratual directa, e cuja falta (não inserção) poderá implicar a invalidade do contrato. O que não acontece com a informação em sentido estrito, cuja falta contratualmente significará apenas mera irregularidade.

⁴² CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, 2005, pp. 116.

⁴³ Este tipo de informação tem por objectivo dar a conhecer ao consumidor aspectos relativos ao profissional ou à contratação de bens ou serviços, equilibrando o nível de conhecimento das partes. Neste sentido, JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo – Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, p. 115, defende que “[...] devem distinguir-se claramente os elementos de informação propriamente ditos, sem relevância contratual directa, e que têm por objectivo a reposição de algum equilíbrio entre as partes ao nível do conhecimento de aspectos relativos ao profissional ou ao objecto do contrato, dos elementos respeitantes ao conteúdo da declaração (...)”. Também PAULO MOTA PINTO, “Princípios Relativos aos Deveres de Informação no Comércio à Distância – Notas sobre o Direito Comunitário em Vigor”, 2003, pp. 188, defende que “[...] quando uma parte está *tipicamente* numa situação de inferioridade e relação à outra quanto à obtenção da informação, esses deveres servirão muitas vezes, sobretudo, a reconstituição das condições para um exercício materialmente fundado da sua autonomia – a reconstituição dos pressupostos de uma autonomia privada em sentido material.”. Ainda neste sentido, PAULO NOGUEIRA DA COSTA, “O Direito do Consumidor à Informação na Teoria Geral do Negócio Jurídico”, 2002, pp. 126, afirma que “da falta de informação do consumidor resulta a distorção da ponderação custo-benefício feita pelo consumidor, deixando a escolha de ser racional, pelo que falhará o funcionamento do mercado: não serão as empresas mais eficientes a beneficiar do funcionamento do mercado; os consumidores não maximizarão os seus interesses pessoais; os recursos produtivos de uma economia não serão afectados à produção dos bens que melhor satisfazem os desejos dos consumidores”.

A *ratio* destes dois modos de prestação de informação é a mesma – dar conhecimento de determinada informação *lato sensu* ao consumidor. No entanto, importa não confundir ambos, na medida em que o regime a aplicar em caso de incumprimento não será o mesmo.

É ainda necessário, independentemente de estarmos perante informação *stricto sensu* ou *lato sensu*, aferir se existe algum dever quanto à forma ou extensão da prestação de informação, que, a título de exemplo, nos contratos de consumo, deve ser suficiente para permitir que o consumidor possa reflectir sobre a celebração do contrato.

Para tal socorrer-nos-emos da chamada “teoria da informação dos consumidores” que tem vindo a ser desenvolvida por Carlos Ferreira de Almeida desde os anos 80 e na qual defende que o direito à informação dos consumidores surge ligado ao desenvolvimento de uma teoria dos contratos de consumo e como elemento estruturante da mesma.

Para Carlos Ferreira de Almeida (e na linha do que temos vindo a defender nos parágrafos anteriores) “a expressão “direito à informação” surge como um modo de designar situações que, tendo um reverso comum (a prestação de informação), são muito diversificadas em função da entidade sujeita, do conteúdo da informação e dos efeitos jurídicos gerados pela sua prestação ou omissão”, podendo assumir diversas formas em face das especificidades dos vários ramos abrangidos por este.

Assim, Ferreira de Almeida entende que o direito à informação dos consumidores pode assumir três formas:

a) pode traduzir-se numa “vantagem difusa que para os consumidores resulta do exercício de funções informativas (e formativas) a cargo do Estado e de outras entidades públicas” – estamos perante interesse jurídico protegido, apenas;

b) pode traduzir-se enquanto “direito geral”, nesta modalidade “os deveres de informação correspondentes (dever de informar ou de informar de modo adequado) recaem sobre os fornecedores e sobre outros intervenientes na actividade de produção e de comercialização de bens de consumo. A informação reporta-se agora

à publicidade (LDC, artigo 7.º, n.º 4), às marcas de qualidade e a quaisquer actividades de que não resulta directamente relação contratual ou pré-contratual com os consumidores (LDC, artigo 8.º, n.º 2). Os direitos de informação dos consumidores tenderão a ser, neste quadro ainda variado, direitos colectivos (susceptíveis de ser exercidos por associações de consumidores ou em acção popular) e até, nalgumas situações específicas, direitos subjectivos em sentido próprio”;

c) por último, a categoria mais relevante, o direito à informação referente a contratos de consumo pode assumir várias formas. Podemos estar perante direitos pré-contratuais, contratuais e pós-contratuais de informação.

No que respeita a esta última categoria de direitos (direito à informação nos contratos de consumo), importa distinguir as suas várias formas de manifestação e as características de cada uma. A questão dos direitos contratuais de informação pela sua importância e complexidade será tratada autonomamente mais à frente no presente capítulo desta dissertação.

Quanto aos direitos pré-contratuais de informação, estes resultam da necessidade de observar o princípio da boa-fé consagrado no artigo 227.º do CC. Estes direitos não levantam dificuldades de enquadramento⁴⁴ uma vez que são impostos transversalmente pelos dispositivos legais imperativos relativos ao comércio de bens e serviços. A consequência do incumprimento destes preceitos será a responsabilidade pré-contratual.

Quanto aos direitos pós-contratuais de informação, isto é, a informação prestada depois da celebração do contrato, pode resultar da prestação principal do contrato, ou pode resultar da lei, como prestação acessória. Veja-se, a título de exemplo, contratos de fornecimento de serviços públicos essenciais quando se impõe que o prestador de serviços informe o consumidor sobre “as condições em que o serviço é fornecido” implica que seja prestada informação depois da celebração do contrato e ao longo de toda a prestação do serviço. São direitos típicos de contratos

⁴⁴ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, 2005, pp. 118.

em que o cumprimento pelo profissional é posterior ao momento da celebração do contrato.

3.2. Enquadramento legal

3.2.1. O artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa

A consagração constitucional do direito à informação enquanto direito fundamental surgiu na revisão constitucional de 1989. No entanto, a preocupação do legislador constituinte com a protecção dos consumidores remonta ao momento da elaboração da lei fundamental, ainda que de forma menos desenvolvida e com um grau inferior de protecção ao consagrado na revisão de 1989.

A versão originária da Constituição da República Portuguesa de 1975 consagrara como incumbência do Estado a “protecção do consumidor” no seu artigo 81.º, alínea m) e a proibição da publicidade dolosa no seu artigo 109.º, n.º 2.

Com a revisão de 1982, mantendo-se genericamente a incumbência do Estado de protecção do consumidor, a mesma é, no entanto, autonomizada dentro do título “Comércio e Protecção do Consumidor” (artigo 110.º), e consequentemente assiste-se à consagração autónoma dos direitos dos consumidores.

Ora, com a revisão de 1989 esse mesmo artigo 110.º é transferido da Parte II da Constituição para a Parte I da mesma, correspondendo agora ao artigo 60.º na organização do texto constitucional.

Esta opção surge como resposta à necessidade sentida de clarificar a política de protecção dos consumidores e elevar o seu grau de protecção no nosso ordenamento jurídico. Os excessos cometidos ao abrigo do princípio da concorrência e emolados pela disparidade que se encontra na génese da relação entre profissionais e consumidores levaram a que os consumidores fossem colocados numa posição de

susceptibilidade sofrendo inúmeros prejuízos (por não terem um elenco de direitos capaz de assegurar as suas necessidades de protecção).

Posteriormente, na revisão da Constituição da República Portuguesa de 1997, mantendo-se o entendimento de incentivar e efectivar o crescente enriquecimento do conteúdo dos direitos e meios de protecção dos consumidores, foram aditados aos direitos ou interesses a defender por via da acção popular os direitos dos consumidores (artigo 52.º, n.º 3), passando a ser considerados direitos fundamentais e judicialmente accionáveis. Atribui-se igualmente legitimidade processual activa às associações de defesa dos consumidores, para defesa dos direitos dos seus associados ou de interesses colectivos ou difusos (artigo 60.º, n.º 3) e, por último, substituiu-se a expressão “incumbência do Estado” por “garantia e defesa dos direitos e interesses dos consumidores”⁴⁵.

Analisando agora o artigo 60.º, na sua redacção actual⁴⁶, é-nos possível concluir imediatamente que se trata da consagração de direito que não tem natureza homogénea⁴⁷ e, ao contrário do que acontece com a maioria dos direitos fundamentais, não estamos perante um direito universal. Isto é, diz respeito a uma determinada categoria social – os consumidores. No entanto, nem por isso merece menos protecção que os restantes direitos fundamentais consagrados na CRP. Estamos perante verdadeiros deveres de protecção do Estado, análogos a outros que estão consagrados na Lei Fundamental e a que corresponde um direito geral dos cidadãos.

⁴⁵ Artigo 81.º, alínea i), actual.

⁴⁶ O artigo 60.º da CRP, epígrafado “Direitos dos consumidores” dispõe o seguinte: “1. Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos. 2. A publicidade é disciplinada por lei, sendo proibidas todas as formas de publicidade oculta, indirecta ou dolosa. 3. As associações de consumidores e as cooperativas de consumo têm direito, nos termos da lei, ao apoio do Estado e a ser ouvidas sobre as questões que digam respeito à defesa dos consumidores, sendo-lhes reconhecida legitimidade processual para defesa dos seus associados ou de interesses colectivos ou difusos.”

⁴⁷ VITAL MOREIRA; JOSÉ JOAQUIM GOMES CANOTILHO, *Constituição da República Portuguesa - Anotada - Volume I - Artigos 1º a 107º*, 2014, pp. 323.

O direito à informação consagrado no n.º 1 do artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa, reveste a natureza de direito a uma prestação ou acção do Estado apresentando, portanto, características que se identificam com os “direitos económicos, sociais e culturais”⁴⁸.

Independentemente do seu alcance enquanto direito fundamental, tem, pelo menos, o efeito de legitimar todas as medidas de intervenção pública necessárias para o implementar. Implica a adopção de medidas tendentes a assegurar uma informação *completa e leal capaz de possibilitar uma decisão consciente e responsável*⁴⁹ sobre todos os aspectos relevantes relacionados com o bem ou serviço: natureza, qualidade, composição, quantidade, durabilidade, origem, proveniência, modo de fabrico e ingredientes / materiais utilizados no fabrico, preço dos produtos, etc.

Associado à consagração constitucional do direito à informação na CRP surge o direito à formação do consumidor que, ainda que não seja directamente objecto do nosso estudo, entendemos ser relevante para o enquadramento e compreensão do direito à informação no âmbito desta dissertação. Assim:

Em primeiro lugar, o direito à formação assume relevância na medida em que entendemos que o direito à informação só se efectiva plenamente por meio deste⁵⁰. Já que para que os consumidores consigam fazer sentido das informações que lhes são fornecidas tanto pelo Estado como pelos profissionais é determinante que compreendam o seu conteúdo e alcance pois, quando tal não acontece, independentemente da informação prestada o consumidor não consegue extrair um sentido útil não estando habilitado a tomar as desejadas decisões conscientes e responsáveis na hora de decidir. Uma sociedade com um nível de literacia reduzido

⁴⁸ Já o direito à reparação de danos, tomado como exemplo, reveste natureza equiparada à dos “direitos, liberdades e garantias” beneficiando do seu regime.

⁴⁹ VITAL MOREIRA; JOSÉ JOAQUIM GOMES CANOTILHO, *Constituição da República Portuguesa - Anotada - Volume I - Artigos 1.º a 107.º*, 2014, pp. 323.

⁵⁰ Sobre a relevância do direito à formação dos consumidores, vide ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Apresentação do 1.º Curso de Pós-Graduação em Direito do Consumo”, in EDC, n.º 1, 1999, pp. 35-40, p. 36, “tão ou mais importante do que fazer leis que quantas vezes não se conhecem, não se entendem, não se invocam ou não se aplicam (!), é essencial a formação de todos, do consumidor, do advogado e do juiz” (a frase é reproduzida noutro texto do autor: “Discurso na Sessão de Encerramento do 1.º Curso de Pós-Graduação em Direito do Consumo”, in EDC, n.º 1, 1999, pp. 387-390, p. 388).

em contexto de consumo não beneficiará das imposições de informação estabelecidas tanto no texto constitucional como na legislação avulsa.

Em segundo lugar, o direito à formação assume relevância no contexto desta dissertação na medida em que será determinante para entender um conjunto de normas referentes ao exercício do direito à informação nos meios de resolução alternativa de litígios de consumo. Muitas das normas aplicáveis, e designadamente a norma do artigo 18.º da Lei 144/2015, têm uma função pedagógica. Ora, o desconhecimento de consumidores e operadores económicos quanto à legislação de consumo levanta muitas dificuldades na aplicação da mesma. No entanto, pela sua complexidade e extensão este ponto será analisado autonomamente mais à frente nesta dissertação.

3.2.2. A Lei de Defesa do Consumidor

A Lei de Defesa do Consumidor (LDC) consagra expressamente o direito à informação em três disposições distintas: no artigo 3.º, no artigo 7.º e no artigo 8.º.

No artigo 3.º, alínea d) da LDC⁵¹ o direito à informação é estabelecido como um dos direitos do núcleo essencial estabilizado⁵² dos direitos dos consumidores, equiparando-se ao direito à saúde e segurança, à qualidade, aos interesses económicos e ao acesso à justiça.

Já no artigo 7.º, com a epígrafe “direito à informação em geral”, encontramos disposições muito distintas que importa segmentar.

Relativamente aos dois primeiros números, estamos perante verdadeira informação, ou seja, da aplicação destes preceitos resulta a transmissão de um conhecimento ao receptor da mensagem, no caso, o consumidor. Impõe-se ao Estado, às Regiões Autónomas e às autarquias locais a obrigação de dar a conhecer

⁵¹ Que dispõe que: “O consumidor tem direito: d) À informação para o consumo;”.

⁵² TERESA ALMEIDA, *Lei de Defesa do Consumidor Anotada*, 2001, pp. 34.

aos consumidores os seus direitos e a forma de os exercer, através do apoio a iniciativas organizadas nesse sentido ou da criação de centros ou de bases de dados para este fim.

Já os três últimos números não tratam de verdadeiros problemas de informação. O n.º 3 do artigo 7.º não se restringe a uma obrigação de promover a informação a cargo do Estado e das outras entidades públicas, impõe aos profissionais que utilizem a língua portuguesa nas suas declarações, vinculando-os à mesma. Já o n.º 4 do artigo em análise vincula os profissionais a actuarem de determinada forma, ou seja, impõe um dever de publicitarem os seus bens ou serviços de forma lícita, clara, objectiva e adequada. Por último, o n.º 5 do artigo 7.º não trata de um problema de informação, tão pouco trata de um problema geral. Este número refere-se em concreto ao problema da introdução de mensagens publicitárias no conteúdo do contrato, referindo-se aos contratos celebrados ou a celebrar, estabelecendo que na interpretação dos contratos de consumo há que considerar o conteúdo das mensagens publicitárias, confrontando o respectivo teor com o das cláusulas incluídas no negócio jurídico, podendo as mensagens publicitárias prevalecer sobre estas⁵³.

No artigo 8.º não se encontram disposições referentes a informação em sentido estrito, trata-se aqui de verdadeiros deveres de informação que impendem sobre operadores económicos nas suas relações com o consumidor. O n.º 1 do artigo 8.º consagra um dever do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, tanto nas negociações, como na fase de celebração de um contrato, de informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada, sobre as características, a composição e o preço do bem ou serviço, bem como sobre a duração do contrato, os prazos de entrega e assistência posterior ao negócio jurídico e consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço⁵⁴. Este n.º 1 impõe assim que da declaração contratual do

⁵³ Recuperamos aqui a distinção entre informação *stricto sensu* e vinculação. Ao inserir determinadas mensagens publicitárias o profissional vincula-se às mesmas, passando estas a ser parte do conteúdo do contrato, podendo, em caso de incumprimento, o profissional ser responsabilizado pelas mensagens que inclui no contrato.

⁵⁴ LUÍS MIGUEL CALDAS, “Direito À Informação No Âmbito Do Direito Do Consumo - O Caso Específico Das Cláusulas Contratuais Gerais”, 2013, pp. 203-225.

profissional constem esses elementos, acrescentando como é que estes elementos devem ser incluídos na mensagem emitida⁵⁵, entendimento que tem vindo a ser partilhado pela jurisprudência⁵⁶.

Conforme ensina Jorge Morais Carvalho, se as informações a ser prestadas na fase pré-contratual “(...) não forem transmitidos de “forma clara, objectiva e adequada”, a declaração contratual – em regra, proposta contratual – não está em conformidade com a lei e o profissional é responsável pelos prejuízos causados ao consumidor (n.º 5 do artigo 8.º), podendo este resolver o contrato, nos termos do n.º 4 do artigo 8.º, quando se encontre comprometida “a utilização adequada do bem ou do serviço.”⁵⁷”.

3.2.3. O Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de Janeiro

3.2.3.1. Enquadramento do Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Actividades de Comércio, Serviços e Restauração

O Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de Janeiro estabelece o Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Actividades de Comércio, Serviços e Restauração. Surge numa

⁵⁵ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo – Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, p. 116.

⁵⁶ Neste sentido, no Ac.do TRL, de 30.11.2006, Processo n.º 6347/2006-8, considera-se que a ausência de informação sobre os custos dos tratamentos em causa, exigida pelo artigo 8.º, responsabiliza o profissional pelos danos causados ao consumidor; trata-se de um caso em que, não sendo referidos os custos, essa cláusula não integra o contrato, devendo ser interpretada a declaração no sentido de o seguro cobrir o valor dos tratamentos. Na Sentença do Julgado de Paz de Lisboa, de 27.10.2006, Processo n.º 415/2006, refere-se que, “não tendo a Demandada logrado fazer prova da prestação da informação, é de aplicar aos contratos em análise a cominação de exclusão da cláusula”. Na Sentença n.º 8/04, do CACCL, de 22.01.2004, conclui-se que, no caso concreto, não foi feita prova de que a informação, imposta pelo artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, “que constitui um elemento essencial do contrato, tenha sido dada ao reclamante”, não tendo assim a reclamada feito “qualquer prova de que esta é uma das cláusulas do contrato”. *Vide* também a Sentença n.º 64/04, do CACCL, de 17.06.2004. Em todas as decisões, apesar de não ser feita com rigor a distinção entre informação e inserção da cláusula no contrato, a solução é correcta, uma vez que se considera que o elemento que não foi objecto do acordo não integra o contrato.

⁵⁷ Jorge Morais Carvalho afirma ainda sobre esta matéria que “este raciocínio também vale para outros casos em que a lei impõe um dever de inclusão de determinadas cláusulas na declaração contratual, como, para a generalidade dos contratos de consumo, no diploma das práticas comerciais desleais, ou, em especial, para os contratos celebrados à distância”.

tentativa de combater a dispersão de regimes jurídicos e a falta de uniformização de conceitos nestas actividades que, apesar das suas especificidades, têm um núcleo comum que merece ser uniformizado para a obtenção uma desejável coerência lógica. Este diploma pretende, assim, proceder a uma sistematização coerente das regras que determinam o acesso e o exercício das actividades de comércio, serviços e restauração, facilitando o enquadramento legal dessas mesmas actividades, contribuindo para uma maior segurança jurídica.

Este diploma implementa os princípios e as regras a observar no exercício das actividades de serviços realizadas em território nacional, potenciando com estas medidas a criação de emprego, aumentando a concorrência, a produtividade e a eficiência e adequando a oferta às novas necessidades dos consumidores. Promove ainda uma simplificação acentuada dos procedimentos, com a eliminação ou desoneração de passos procedimentais que até agora eram tidos como essenciais.

Partindo desta lógica de uniformização, o Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de Janeiro estabelece no seu Título II as normas que regularão o exercício das actividades de comércio, serviços e restauração, definindo no Capítulo I, deste Título II, os requisitos gerais de exercício das referidas actividades.

Neste Capítulo I encontramos o artigo 29.º com a epígrafe “Meios alternativos de resolução de litígios”. No n.º 1 desta disposição⁵⁸ o legislador impõe a obrigação de os operadores económicos, que sejam aderentes de um ou mais centros de arbitragem de conflitos de consumo, informarem os consumidores dessa mesma circunstância. No n.º 2 do artigo 29.º⁵⁹ o legislador esclarece em que termos é que essa mesma informação deve ser prestada ao consumidor.

⁵⁸ O n.º 1, do artigo 29.º, dispõe: “Os operadores económicos que, no âmbito da atividade de comércio a retalho ou de prestação de serviços, sejam aderentes de um ou mais centros de arbitragem de conflitos de consumo em funcionamento devem informar os consumidores sobre essa adesão.”

⁵⁹ “A informação sobre a adesão dos operadores económicos referidos no número anterior aos centros de arbitragem de conflitos de consumo deve constar dos contratos celebrados com os consumidores, ser afixada no respetivo estabelecimento comercial e divulgada no sítio na Internet, quando exista, através da colocação de sinal distintivo.”

3.2.3.2. A natureza da declaração de adesão emitida pelos operadores económicos

Importa então aferir qual a natureza da declaração emitida pelos operadores económicos perante os centros, para que se possa analisar, num segundo momento, a natureza do dever de informar imposto pela norma *supra* referida, e em que medida a informação que prestam vincula (ou não) os mesmos à resolução de conflitos por meio de procedimento arbitral.

A adesão plena aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo é um procedimento previsto pelo Regulamento dos Centros de Arbitragem⁶⁰ e através do qual os operadores económicos declaram que aderem previamente e com carácter genérico ao Centro, vinculando-se ao seu procedimento. Consiste numa “declaração através da qual o aderente declara sujeitar-se à decisão que venha a ser tomada num eventual processo arbitral intentado pelo consumidor contra si”⁶¹.

Aderindo, os operadores económicos passam a fazer parte da lista de empresas aderentes ao Centro em questão podendo - e devendo, nos termos do disposto no artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 10/2015 - publicitar essa informação nos seus estabelecimentos, por exemplo através do dístico de adesão plena fornecido pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

A questão da natureza da declaração de adesão plena ganha relevância na fase arbitral do procedimento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo pois é essa a fase que legalmente apresenta requisitos formais de maior relevância, não só quanto à possibilidade de se subsumir determinado litígio à sua resolução, mas também quanto às suas regras procedimentais. Assim, a questão que pretendemos analisar seguidamente é a de saber se o consumidor pode impor a arbitragem em determinado centro de arbitragem a uma empresa que aderiu a esse centro⁶².

⁶⁰ Tome-se como exemplo o n.º 3, do artigo 10.º do Regulamento do CNIACC: “Nos termos do número anterior, os fornecedores de bens e prestadores de serviços poderão efetuar uma adesão plena ao Centro.”.

⁶¹ Disponível em: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/Ades%C3%A3o%20Plena.php>.

⁶² JORGE MORAIS CARVALHO, JOANA CAMPOS CARVALHO, “Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo”, 2016, p. 7.

Ora, para tal, é então necessário qualificar juridicamente a declaração de adesão plena emitida pelos operadores económicos. Nesta qualificação iremos verificar se é possível qualificar a declaração emitida pelos profissionais como convite a contratar, proposta contratual ou proposta ao público, afastando desde já a hipótese de interpretar esta declaração como um contrato entre o profissional e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo⁶³, posição com a qual discordamos, como adiante se tornará claro.

Começando pela distinção entre convite a contratar e proposta contratual, configurar-se-á como uma proposta contratual aquela que for completa, precisa, firme e formalmente adequada⁶⁴. Sendo um convite a contratar aquela a que falhem os requisitos da completude ou adequação formal ou quando o declaratório fizer saber que a sua declaração não deve ser entendida como uma proposta. À luz desta distinção podemos concluir que a hipótese de estarmos perante um convite a contratar é de afastar uma vez que a declaração emitida pelos operadores económicos não carece de nenhum dos requisitos mencionados, como adiante se demonstrará.

Para que se considere preenchido o requisito da completude é necessário que se encontre definido o conteúdo mínimo do contrato a celebrar. O conteúdo sem o qual não pode considerar-se existir uma convenção de arbitragem é bastante reduzido⁶⁵, sendo essencial apenas a manifestação de vontade de constituir um tribunal arbitral para a decisão de um litígio⁶⁶, isto é, *o acordo quanto à submissão de determinado ou determinados litígios à arbitragem*, nas palavras de Jorge Morais Carvalho. Assim, uma vez que na adesão plena aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, há uma declaração no sentido de se pretender submeter determinados litígios a arbitragem, encontra-se preenchido o requisito da completude⁶⁷.

⁶³ Como defendem ISABEL OLIVEIRA, “A Arbitragem de Consumo”, 2000, p. 396, e MARIA JOSÉ CAPELO, “A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo”, 1999, p. 112-113.

⁶⁴ Ac. do STJ, de 27.10.2011, Processo n.º 2279/07.8TBOVR.C1.S1.

⁶⁵ JORGE MORAIS CARVALHO, JOANA CAMPOS CARVALHO, “Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo”, 2016, p. 8.

⁶⁶ RAÚL VENTURA, “Convenção de arbitragem”, 1986, p. 345.

⁶⁷ Tome-se a título de exemplo a declaração de adesão plena ao CNIACC onde os operadores económicos declaram aceitar “a arbitragem como forma de resolução dos eventuais litígios que decorram dos serviços

Será formalmente adequada a proposta que revestir a forma exigida para o contrato. Assim, nos termos do n.º 1, do artigo 2.º da LAV “a convenção de arbitragem deve adoptar forma escrita”, o que acontece nas declarações de adesão fornecidas pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. A declaração é escrita e assinada pelo profissional, estando assim cumprido o requisito da adequação formal.

Por último, na declaração feita pelo profissional não se apura qualquer protesto no sentido de esta não dever ser considerada como proposta contratual.

Resulta assim claro que não estamos perante um convite a contratar, cumprindo agora aferir se estaremos perante uma proposta contratual ou uma promessa pública.

Na proposta contratual⁶⁸, uma vez preenchidos os seus requisitos, basta a aceitação do consumidor para que se considere celebrada a convenção de arbitragem. Na promessa pública, alguém promete a outrem uma prestação. No caso da declaração de adesão plena, o operador económico prometeria celebrar uma convenção de arbitragem, quando o consumidor manifestasse vontade de resolver determinado litígio através de arbitragem.

Na primeira hipótese os operadores económicos ficariam numa posição de sujeição, tendo o consumidor um direito potestativo de aceitar a proposta de convenção de arbitragem e, num segundo momento, posterior à celebração da convenção, o direito potestativo a submeter o seu litígio à arbitragem. Não pode o operador económico impedir a celebração da convenção de arbitragem nem o recurso à mesma.

Já na segunda hipótese, contrariamente, o operador económico fica apenas obrigado a cumprir essa promessa, tendo o consumidor um direito subjectivo. Isto é, o consumidor tem direito a que o operador económico emita uma proposta de

prestados ou dos bens vendidos, no âmbito do exercício, a título profissional, da atividade económica da sua empresa.”.

⁶⁸ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2014, pp. 32 e ss.

convenção arbitral. O que significa que o operador económico, não querendo remeter o litígio para um procedimento arbitral, pode recusar-se a cumprir a prestação a que estava obrigado, tendo essa recusa efeitos meramente obrigacionais, podendo gerar responsabilidade civil.

Para aferir se a declaração de adesão plena dos operadores económicos se reconduz a uma proposta contratual ou a uma promessa pública é necessário interpretar essa mesma declaração à luz do artigo 236.º, n.º 1, do CC⁶⁹. Neste sentido, seguimos o entendimento de Jorge Morais Carvalho que entende que “a questão se coloca da seguinte forma: um consumidor normal deduz da declaração emitida pela empresa que: a) quando surgir um litígio poderá optar por resolvê-lo através de arbitragem; ou b) quando surgir um litígio poderá manifestar a sua vontade de recorrer a arbitragem, cabendo à empresa decidir se, no caso concreto, concorda com o recurso a esse meio de resolução de litígios.”⁷⁰.

Nesta linha concordamos com o entendimento que considera que um consumidor normal deduz do comportamento da empresa que esta lhe concede opção de escolha, permitindo-lhe optar pela arbitragem.

Defender que o consumidor entende que o operador económico pretende reservar para si o direito de obstar à arbitragem parece-nos muito difícil e pouco coerente com o sistema normativo vigente.

Por um lado, esta declaração de adesão plena não é imposta ao profissional, decorre de um procedimento voluntário da empresa que pretende essa declaração para assumir uma marca distintiva relativamente aos demais operadores económicos, aumentando a confiança dos consumidores na contratação com a sua empresa. Seria no mínimo incoerente assumir esse compromisso perante o consumidor, frustrando-se o mesmo no momento do surgimento do litígio. Aliás, sendo tida como uma vantagem do recurso aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a

⁶⁹ “A declaração negocial vale com o sentido que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele.”

⁷⁰ JORGE MORAIS CARVALHO, JOANA CAMPOS CARVALHO, “Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo”, 2016, p. 9.

celeridade e custos reduzidos do processo, não parece lógico que o profissional se comprometa voluntariamente com uma declaração, para a incumprir, e eventualmente ter de indemnizar o consumidor por esse incumprimento, o que possivelmente terá custos muito superiores aos despendidos com um procedimento num Centro.

Por outro lado, tendo em conta este artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 10/2015, não parece razoável entender que o legislador criou para o profissional a obrigação de informar os consumidores de que seria aderente de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, punindo contraordenacionalmente (com uma coima que poderá ir dos 300 euros aos 24.000 euros) os operadores económicos que não o fizessem, se se entendesse que os profissionais podem reservar para si o direito de celebrar ou não a convenção arbitral com os consumidores, reservando também para si, o direito de subsumir ou não o litígio à arbitragem. Deixando vazio o campo dos efeitos da declaração de adesão plena.

Pelo exposto, e com o devido respeito, discordamos do entendimento de Mariana França Gouveia⁷¹ e Dário Moura Vicente⁷² de que a declaração de adesão plena dos operadores económicos deve ser configurada como uma promessa pública.

Mariana França Gouveia defende a sua posição argumentando que só poderá haver derrogação do direito de acção quando a lei o permita, e a Lei da Arbitragem Voluntária apenas reconhece dois tipos de convenção de arbitragem (cláusula compromissória e compromisso arbitral), não preenchendo a declaração unilateral genérica os requisitos de nenhum deles.

Seguimos o entendimento da autora no ponto em que defende que só haverá derrogação do direito de acção quando a lei o permite. No entanto, afastamo-nos da sua posição quanto à segunda parte do seu argumento, uma vez que não entendemos que a declaração de adesão plena dos profissionais pretenda subsumir-se a uma dessas categorias, ou sequer sugira ser um pretenso terceiro tipo de convenção de arbitragem. Entender a declaração de adesão plena dos profissionais como uma proposta

⁷¹ MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 2014, p. 127.

⁷² DÁRIO MOURA VICENTE, "A Manifestação do Consentimento na Convenção de Arbitragem", 2002, p. 998.

contratual significa defender que a convenção de arbitragem se celebra no momento em que o consumidor aceita essa mesma proposta⁷³, não havendo, pois, necessidade de criar uma terceira categoria de convenção de arbitragem para este tipo de casos⁷⁴.

Da proposta emitida pelos profissionais com a declaração de adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, seguida da aceitação dos consumidores, resultará em regra um compromisso arbitral, na medida em que estes procedimentos têm lugar, maioritariamente quando já existe um litígio que opõe profissional e consumidor, no entanto, nada impede que tal possa acontecer quando ainda não haja um litígio, reconduzindo-se assim à figura de cláusula compromissória⁷⁵.

⁷³ Sendo que essa aceitação dos consumidores terá de cumprir os requisitos de forma impostos pela LAV, quanto à forma da convenção de arbitragem. Ou seja, a aceitação dos consumidores terá de assumir forma escrita. Neste sentido, JORGE MORAIS CARVALHO, que defende ainda que a aceitação do consumidor pode ser “tácita nos termos do artigo 217.º-1 do CC. Assim, por exemplo, se o consumidor apresenta um requerimento arbitral no centro de arbitragem a que a empresa aderiu aceita tacitamente e por escrito a proposta contratual da empresa, celebrando-se, naquele momento a convenção arbitral.”.

⁷⁴ Em sentido contrário, CÁTIA MARQUES CEBOLA, “The Implementation of the Consumer ADR Directive in Portugal: Necessary Reform or Missed Opportunity?”, 2016, que defende não só que a declaração de adesão plena dos profissionais aos centros de arbitragem de conflitos de consumo não tem enquadramento legal, como defende que deverá ser criada para estes uma categoria autónoma.

⁷⁵ Uma vez mais em sentido contrário, CÁTIA MARQUES CEBOLA, defendendo que a declaração de adesão plena emitida pelos profissionais não tem enquadramento legal, sendo apenas regulada e permitida pelos Regulamentos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, entende que são questionáveis os efeitos legais decorrentes dessa adesão. Entende assim, que a consequência da não cooperação com o Centro, e a recusa da parte de um profissional aderente a resolver um litígio emergente através do procedimento arbitral, será apenas a sua remoção da lista de profissionais aderentes ao mesmo, argumentando não existir enquadramento legal que permita ao Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo obrigar qualquer das partes a aderir ao procedimento, responder às comunicações do centro, ou a proceder de determinada maneira quando emergja o litígio. Concluindo deste modo, e como já referimos acima, que a verdadeira adesão aos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e o assegurar da sua efectividade só será possível se a situação passar a estar prevista legalmente e não apenas nos Regulamentos Internos de cada Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo. O que, pelo acima exposto, não tem razão de ser, nem parece poder ser defensável. Ainda que não se conclua que a declaração de adesão plena dos profissionais é uma proposta contratual, não parece ser admissível concluir que esta não tem, de todo, enquadramento legal. Mais, do ponto de vista da segurança jurídica, ou da harmonização lógica do sistema jurídico, não faria sentido os profissionais poderem incorrer em contra-ordenação leve pelo facto de não informarem os consumidores de que são aderentes a determinado centro, e a consequência para o facto de se frustrarem a cumprir uma obrigação a que se vincularam ser a mera remoção da lista pública das empresas aderentes aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

3.3. A integração do direito à informação nos contratos

O direito à informação de que são titulares os consumidores é um direito pré-contratual que decorre do princípio da boa-fé e é reforçado no direito do consumo por inúmeras disposições legais, muitas delas, imperativas. A este direito à informação dos consumidores contrapõem-se os deveres de informação que impendem sobre o fornecedor do bem ou prestador do serviço ao consumidor. Cumpre então, analisar esta realidade à luz da teoria dos contratos, aferindo de que modo e em que medida se integram nos mesmos.

Se por um lado a afirmação de que o direito à informação dos consumidores é um direito pré-contratual é pacífica na doutrina e na jurisprudência portuguesa, o enquadramento legal dos deveres de informação requer que nos detenhamos sobre esta matéria de forma mais aprofundada.

Em primeiro lugar, esclarecendo que, ainda que se esteja a discutir a integração dos deveres de informação nos contratos, é equívoco falarmos de “deveres contratuais de informação”, pois, segundo defende Carlos Ferreira de Almeida não é juridicamente correcto falar de “deveres contratuais de informação” enquanto “informação” constante das declarações ou documentos contratuais⁷⁶. E tão pouco é correcto falar de “comunicação das cláusulas do contrato” antes da celebração do mesmo, de “informação contratual”, de “obrigação contratual de informar”, de “deveres de informação na fase contratual” ou da inclusão da cognoscibilidade de cláusulas contratuais gerais como meio de concretização do direito à informação⁷⁷.

Qualquer contrato – incluindo os contratos de consumo – é resultado de consenso entre contraentes⁷⁸. Independentemente do poder negocial de que as partes disponham, ou da existência ou inexistência de deveres pré-contratuais de informar, o conteúdo do contrato é sempre o resultante do consenso entre as partes (artigo 232.º do Código Civil), não se vinculando a parte que porventura tenha menos poder

⁷⁶ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Direito do Consumo”, 2005, p. 118.

⁷⁷ JORGE NETTO LOBO, “A informação como direito fundamental do consumidor”, 2001, p. 42.

⁷⁸ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Direito do Consumo”, 2005, p. 119.

negocial sem o consentimento prévio ou cognoscibilidade de todo o conteúdo contratual. Assim, a comunicação de um determinado conteúdo contratual constitui para os profissionais um ónus e não um verdadeiro dever.

Nestes termos, relativamente a um determinado contrato, os ónus de informação só poderão ser pré- ou pós-contratuais. No entanto, e designadamente no que se refere ao direito do consumo, pode acontecer que o consenso a que as partes chegam na relação contratual que encetam seja condicionado ou facilmente confundível com outros deveres que impendem sobre os profissionais, designadamente os deveres de informação. Assim, a confirmação posterior escrita num suporte duradouro, por parte de um profissional, não se confunde com o consenso contratual que foi estabelecido entre as partes no momento da celebração do contrato, correspondendo assim a uma fase posterior à mesma⁷⁹. Tão pouco o ónus de comunicação adequada das cláusulas contratuais gerais se confunde com o consenso contratual⁸⁰, na medida em que o desconhecido e o incognoscível estão excluídos do consenso. Por último, não se confunde com o consenso contratual a “eventual inserção imperativa no conteúdo do contrato de informações pré-contratuais, prestadas em cumprimento de deveres de informação ou resultantes de negociação e de promoção livres, que transfiguram a anterior natureza assertiva da informação em declaração contratual com natureza performativa”⁸¹.

Assim, os deveres de informação terão de ser entendidos na teoria dos contratos à luz de dois problemas: o problema da sua composição e o problema da sua validade.

Quanto à composição do conteúdo dos contratos vigora no ordenamento jurídico português o princípio da liberdade de estipulação contratual, nos termos do

⁷⁹ Tome-se a título de exemplo os contratos celebrados à distância com operadoras de telecomunicações, ainda que o consumidor só se vincule posteriormente, com a assinatura das condições do contrato que lhe são enviadas, o consenso a que chegou com o profissional pela via da comunicação à distância não se altera, no entanto só passa a estar vinculado ao mesmo a partir desse momento.

⁸⁰ O modo de contratação neste tipo de contratos, com a vinculação do consumidor a cláusulas contratuais gerais, acarreta perigos.

⁸¹ Vide CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Direito do Consumo”, 2005, pp. 119-120.

artigo 405.º do Código Civil⁸². Contudo, este princípio não é absoluto cedendo perante normas imperativas. E a situação não é diferente para os contratos de consumo, manifestando-se nestes de forma particularmente expressiva.

Relativamente ao conteúdo dos contratos de consumo estas normas imperativas podem manifestar-se de duas formas: pela negativa ou pela positiva. Pela negativa manifestando-se na forma de normas que proíbem determinadas cláusulas, cominando a sua nulidade. Pela positiva, na forma de normas que impõem uma certa composição positiva do conteúdo. Uma vez que o objecto da nossa análise se prende com uma norma que impõe uma composição positiva do conteúdo do contrato celebrado entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços vamos deter a nossa apreciação apenas quanto a esta forma de manifestação, não densificando o conteúdo das normas que proíbem determinadas cláusulas, que extravasa o âmbito deste estudo.

A composição positiva dos contratos, em geral, pode manifestar-se de formas distintas impondo comportamentos diferentes aos profissionais. Na nossa análise pretendemos enunciar e referir de que forma essas normas imperativas se podem manifestar no conteúdo dos contratos, quais os seus efeitos, e em concreto o que representam no caso dos contratos de consumo.

Ainda de que de forma excepcional, as normas imperativas podem exigir uma conformação concreta e rígida do conteúdo do contrato, impondo que seja definido, por exemplo, a qualidade dos bens, o preço e o modo de pagamento. Como já vimos, uma vez que a regra é a da liberdade de estipulação do contrato, é invulgar o surgimento de normas imperativas que imponham o estabelecimento deste tipo de cláusulas. Mais frequentes serão normas imperativas que fixem limites mínimos para o acordo contratual. Correspondem ao estabelecimento dos elementos essenciais no regime geral do contrato, são normas que impõem uma estrutura ao conteúdo dos contratos.

⁸² O n.º 1 do artigo 405.º do CC dispõe que “as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, incluindo nestes as cláusulas que lhe aprover”.

Uma terceira forma ainda de conformação positiva do conteúdo dos contratos prende-se com normas imperativas que impõem a menção no documento do contrato de aspectos imperativos do regime, por exemplo, o direito de arrependimento ou a entrega de cópia do contrato à contraparte, no caso dos contratos de consumo, ao consumidor. E, ao contrário do que acontece nas duas primeiras formas referidas, aqui recai sobre o profissional um ónus de informar que deve ser observado na conclusão do contrato.

Esta forma de composição do conteúdo dos contratos, designadamente os contratos de consumo, tem várias finalidades, todas destinadas a compensar a situação de desfavor em que se encontra o consumidor. Uma dessas finalidades tem que ver com o efectivo conhecimento do contrato, isto é, sendo todas as cláusulas reduzidas a escrito, e constando destas não apenas o resultado do consenso entre as partes como também outras cláusulas relativas ao cumprimento e incumprimento das prestações, o consumidor pode a todo o momento inteirar-se do conteúdo do mesmo e dos seus direitos durante o seu período de vigência. Outra finalidade deste modo de composição dos contratos é a restrição do recurso ao regime supletivo dos contratos, na medida em que muitas vezes esse regime causa estranheza ou surpreende o consumidor afectando a sua confiança na contratação. Por último, esta composição do conteúdo dos contratos pode ainda facilitar a prova e aumentar a probabilidade de levar a “bom porto” as pretensões do consumidor⁸³.

Importa referir que este modo de composição dos contratos não corresponde ao modo tradicional de regulação legal dos contratos, preferencialmente baseada “na indicação, imperativa ou supletiva, das obrigações das partes em cada tipo contratual”⁸⁴, representando uma tendência legislativa que não se limita a regular, desempenhando um complemento de funções preventivas e quase pedagógicas.

⁸³ Esta questão ganha particular no momento em que surge um litígio entre profissional e consumidor, na medida em que, tendo passado um período de tempo considerável entre o momento da contratação e o momento em que surja o litígio o suporte escrito dos termos em que o mesmo foi acordado é o único meio que permite aferir quais os direitos que assistem ao consumidor e se o profissional se encontra efectivamente em incumprimento.

⁸⁴ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Direito do Consumo”, 2005, p. 125.

Uma vez que a nossa análise se prende no direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de litígios, designadamente quanto ao artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, cumpre aferir na secção seguinte como e de que modo esta obrigação contratual criada pelo artigo 18.º se integra no conteúdo dos contratos.

3.4. A Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro

3.4.1. A Directiva 2013/11/UE

Um dos objectivos da Directiva 2013/11/UE é combater a fragmentação do mercado interno da União eliminando os obstáculos directos e indirectos ao bom funcionamento do mesmo, bem como melhorando a confiança dos consumidores. Para tal, entendeu-se que assegurar o acesso a formas simples, eficazes, céleres e económicas de resolver litígios nacionais e transfronteiriços beneficiará os consumidores, contribuindo para o alcance desse objectivo, sendo neste contexto que a resolução alternativa de litígios exercerá um papel activo e determinante.

A resolução alternativa de litígios proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes, no entanto, ainda não se encontra desenvolvida na União de forma suficiente e coerente⁸⁵, como já havíamos referido acima⁸⁶. A Directiva 2013/11/UE apresenta inúmeras razões que elucidam sobre a origem do problema e abrem caminho para a definição de medidas para um efectivo desenvolvimento da mesma.

Os mecanismos de resolução alternativa de litígios não foram criados correctamente, não estando a funcionar satisfatoriamente em todas as áreas geográficas e em todos os sectores de actividade da União e, quando existentes, os procedimentos de resolução alternativa de litígios apresentam níveis de qualidade que variam consideravelmente de Estado-Membro para Estado-Membro, sendo que os

⁸⁵ Cfr. Considerando 5, da Directiva 2013/11/UE.

⁸⁶ V. ponto 1.3.

litígios transfronteiriços nem sempre são tratados com eficácia pelas entidades de resolução alternativa de litígios.

Além das debilidades acima apresentadas, a Directiva aponta também como sintoma da insuficiência do desenvolvimento da resolução alternativa de litígios na União o facto de os consumidores e comerciantes não terem conhecimento dos mecanismos de reparação extrajudicial existentes, e só uma pequena percentagem de cidadãos saber como apresentar uma queixa a uma entidade de resolução alternativa de litígios.

Esta circunstância, tida como um entrave ao desenvolvimento do mercado interno, leva a que na Directiva 2013/11/UE sejam tomadas diligências específicas para colmatar estas insuficiências⁸⁷.

Com vista à obtenção desses objectivos, a Directiva 2013/11/UE consagra no seu Capítulo III (“Informação e Cooperação”) deveres de informação dos comerciantes para com os consumidores (artigo 13.º), informações gerais que a autoridade competente de cada Estado-Membro (em harmonia com a Comissão) deve facultar sobre as entidades de resolução alternativa de litígios (artigo 15.º), e por último, informação que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo terão de prestar às respectivas autoridades competentes - em Portugal, a Direcção Geral do Consumidor - para que possam ser admitidas e divulgadas na “lista de entidades de RALC” como tais (artigo 19.º)⁸⁸.

Pretende-se com a implementação destas normas que, quando ocorra um litígio, os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de resolução alternativa de litígios competentes para tratar da sua queixa e de saber se o comerciante em causa participará ou não em procedimentos submetidos a uma entidade de resolução alternativa de litígios.

⁸⁷ Isto porque os consumidores e comerciantes evitam explorar todas as potencialidades do mercado interno da União por não sentirem confiança na resolução dos litígios emergentes das suas relações contratuais.

⁸⁸ As disposições constantes dos artigos 15.º e 19.º contribuem para a divulgação e harmonização do sistema de resolução alternativa de litígios da União, sendo complementares aos deveres estabelecidos no artigo 13.º.

Nesta secção debruçar-nos-emos apenas sobre os deveres de informação dos comerciantes para com os consumidores, uma vez que são os mais relevantes para o âmbito do nosso estudo.

Especificamente quanto ao artigo 13.º da Directiva 2013/11/UE, impõe-se no seu n.º 1 que os comerciantes – que se comprometerem a recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios (adesão plena) ou estão vinculados a estas (arbitragem necessária) – para resolver litígios com consumidores, informem os mesmos dessa circunstância divulgando aos consumidores o endereço e o sítio *web* da entidade (ou entidades) de resolução alternativa de litígios à qual o comerciante se vinculou. O n.º 2 estabelece os termos em que essa mesma informação deverá ser prestada: no sítio *web* do comerciante (caso exista) de forma clara, compreensível e facilmente acessível; nos termos e nas condições gerais dos contratos de venda ou serviços entre o comerciante e o consumidor.

Esta obrigação que incumbe aos comerciantes de informar os consumidores acerca das entidades de resolução alternativa de litígios não prejudica os contactos entre consumidores e comerciantes numa tentativa de resolução bilateral do problema, sendo até de incentivar esse tipo de procedimentos uma vez que permitem ao consumidores, em muitos casos, uma resolução célere e numa fase precoce dos seus litígios, bem assim como evita que sejam impostos encargos desnecessários às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.

Em face desta circunstância, os comerciantes deverão ter a possibilidade de apresentar nos seus sítios *web*, e nos termos e condições gerais dos contratos pertinentes, todas as informações complementares sobre os seus procedimentos internos de tratamento de queixas, ou sobre quaisquer outras formas de entrar em contacto directo com os mesmos, tendo em vista a resolução dos litígios que os oponham aos consumidores, sem os remeter para uma entidade de resolução alternativa de litígios. O n.º 3 estabelece apenas o dever de informar os consumidores da existência dos meios de resolução alternativa de litígios num momento posterior, caso o litígio não possa ser resolvido directamente entre comerciante e consumidor. Nesse momento, o comerciante deverá fornecer ao consumidor, em papel ou noutro

suporte duradouro, informações sobre as entidades de resolução alternativa de litígios pertinentes e especificar se pretende recorrer às mesmas.

Da análise do n.º 1, deste artigo 13.º dir-se-á que estamos perante verdadeira informação, na medida em que a não transmissão desse conhecimento ao consumidor não desvincula nem altera a natureza ou os efeitos da informação a ser prestada. A informação é relevante porque dota o consumidor de um conhecimento que anteriormente não detinha.

Estamos, pois, perante um dever de informar pré-contratual na medida em que terá de constar ou do sítio *web* do profissional ou dos termos e condições gerais do contrato a celebrar.

O n.º 3 do artigo 13.º, continuando a tratar de informação em sentido estrito, constitui já um dever pós-contratual, na medida em que este dever de informar surge apenas quando já existe um litígio emergente entre o comerciante e o consumidor.

Concluindo, os deveres impostos pelo artigo 13.º da Directiva 2013/11/UE correspondem a prestação de informação em sentido estrito, tendo um âmbito de aplicação mais restrito que o do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, como adiante veremos.

3.4.2. O artigo 18.º e o direito à informação

O dever de informação consagrado pelo artigo 13.º da Directiva 2013/11/UE foi transposto para a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro estando consagrado no seu artigo 18.º, ainda que não exactamente nos mesmos termos.

De acordo com os esclarecimentos prestados pela Direcção Geral do Consumidor relativamente aos deveres impostos por esta disposição aos profissionais, “todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços – incluindo aqueles que só vendem produtos ou prestam serviços através da Internet – estão obrigados a informar os consumidores sobre as entidades RAL disponíveis ou às que

aderiram voluntariamente ou a que se encontram vinculados por força da lei”⁸⁹. Essas informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e adequada ao tipo de bem ou serviço vendido ou prestado, e ser facilmente acessíveis ao consumidor. Esse fácil acesso ao consumidor considera-se preenchido desde que as informações sejam prestadas nos sítios *web* dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços (quando exista), bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão. Na inexistência de um contrato escrito a informação deve ser prestada noutro suporte duradouro (letreiro afixado na parede, balcão de venda, factura entregue ao consumidor, etc.).

Como já referimos, a promoção e divulgação dos meios e das entidades de resolução alternativa de litígios é uma necessidade sentida ao nível da União Europeia tanto para consumidores como para comerciantes por forma a conseguir aumentar a confiança no mercado único contribuindo para o seu crescimento. O artigo 18.º e as obrigações que impõe surge nesta linha. É resultado de uma tendência legislativa que não se limita a regular, desempenhando um complemento de funções preventivas e quase pedagógicas.

No entanto, esses deveres de informação impostos por estas opções legislativas dizem respeito a aspectos imperativos do regime, recuperando o exemplo, utilizado na secção anterior, a necessidade de integração nos contratos do direito de arrependimento⁹⁰, traduz-se numa imposição para o profissional de inserir no conteúdo do contrato uma referência a esse direito, no entanto, este decorre da lei e não é pelo facto de o profissional não informar o consumidor de que terá direito ao mesmo, que o consumidor ficará privado de o poder exercer. Acontece que, relativamente à obrigação de informação do artigo 18.º não estamos perante um

⁸⁹ Informação disponível em: www.consumidor.pt.

⁹⁰ Não se pretende com esta referência concluir que o direito de arrependimento é uma figura geral do Direito de Consumo, isto é, não é um instituto que vale sem mais para todas as relações de consumo. O direito de arrependimento carece de previsão (legal ou contratual) expressa.

aspecto imperativo do regime, na medida em que o recurso a entidades de resolução alternativa de litígios de consumo é, em regra, voluntário⁹¹.

Representando a inclusão de deveres de informação no conteúdo dos contratos uma limitação ao princípio geral da liberdade de estipulação contratual, deve a sua aplicação ser excepcional, tendo sido referidas acima as situações em que tradicionalmente se enquadram essas exceções.

Não se inserindo a obrigação estabelecida nesta norma em nenhum desses campos, parece-nos excessiva e desadequada com a “teoria da informação dos contratos” a obrigação de incluir esta cláusula no conteúdo dos contratos, sobretudo quando os profissionais não são aderentes.

A prestação de informação cumpre os seus objectivos se for feita pré-contratualmente, e sendo reforçada pós-contratualmente, não havendo necessidade de a incluir no conteúdo dos contratos, na medida em que não é benéfica para a clareza da sua composição, nem para efeitos de validade do mesmo.

⁹¹ Nesta análise estamos a excluir os casos de arbitragem necessária dos serviços públicos essenciais.

4. Os Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal

4.1. O conceito de “meios de resolução alternativa de litígios” e o conceito de meios de meios de resolução alternativa de litígios de consumo, em especial

4.1.1. Os meios de resolução alternativa de litígios

A expressão “meios de resolução alternativa de litígios” decorre da tradução da expressão inglesa “*alternative dispute resolution*” e é hoje em dia pacífica no ordenamento jurídico português.

Os *meios de resolução alternativa de litígios* podem ser definidos, numa abordagem primária e pouco rigorosa, como “o conjunto de procedimentos de resolução de conflitos alternativos aos meios judiciais.”

É uma definição feita pela negativa, isto é, serão meios de resolução alternativa de litígios os que não forem meios judiciais, na medida em que estes designados meios de resolução alternativos não correspondem a um conjunto tipificado e estanque de procedimentos, mas antes correspondem a um conjunto aberto e não definitivo de meios que têm sido desenvolvidos e estarão ainda por desenvolver⁹².

No entanto, a definição de meios de Resolução Alternativa de Litígios enquanto meios não judiciais de resolução de disputas é insuficiente para o seu pleno entendimento. Já que, nessa medida, e de acordo com Mariana França Gouveia, a conciliação judicial não poderia ser subsumida a um meio de resolução alternativo uma vez que decorre no âmbito do processo judicial e é dirigida pelo juiz. No entanto, faz sentido estudá-la em conjunto com os restantes meios de RAL.

Assim, e seguindo a posição de Mariana França Gouveia, entendemos que serão meios de resolução alternativa de litígios todos os meios de resolução de conflitos que sejam diferentes da decisão por julgamento em tribunal estadual.

⁹² MARIANA FRANÇA GOUVEIA, “Curso de Resolução Alternativa de Litígios”, 2014, p. 17.

A regra quanto aos meios de resolução alternativa de litígios é a da voluntariedade, ou seja, depende unicamente da vontade das partes aderir ou não a um mecanismo alternativo. No entanto, é ainda possível encontrar dentro deste universo meios obrigatórios (por exemplo, arbitragem necessária). Podendo estes meios funcionar como mecanismos adjudicatórios (os que atribuam o poder de decisão a um terceiro), ou consensuais (os que visam a solução através da obtenção de um acordo), permanecendo nas partes a capacidade de decisão do litígio - *empowerment*.

Numa perspectiva mais prática, recuperamos a definição que a Direcção Geral de Política de Justiça apresenta para meios de resolução alternativa de litígios: “os meios de resolução alternativa de litígios assumem-se no panorama português como entidades de proximidade ao cidadão, através dos quais é possível a resolução de diferendos de forma célere e onde as partes são convidadas a encontrar uma solução para o problema que as opõe.”⁹³

Assim, uma vez entendido o conceito de meios de resolução alternativa de litígios em geral, importa agora delimitar o conceito de meios de resolução alternativa de litígios de consumo, em especial.

4.1.2. Os meios de resolução alternativa de litígios de consumo

Para a Direcção Geral do Consumidor, a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo corresponde ao procedimento através do qual entidades independentes, com pessoal especializado e de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação. Caso esse acordo não seja alcançado pode ainda recorrer-se ao tribunal arbitral, através de um processo simples e rápido.

Importa autonomizar os meios de resolução alternativa de litígios de consumo, uma vez que estes apresentam características e procedimentos que se distinguem dos meios de resolução alternativa de litígios de outros sectores, tendo sido feito nos

⁹³ Definição disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral>.

últimos anos um esforço de promoção de condições de funcionamento integrado e de implementação de procedimentos uniformes, estabelecendo, entre outros, critérios de financiamento e respectivo controlo, requisitos de partilha de informação e de desempenho e uniformidade de actividades e processos⁹⁴.

Esse esforço foi iniciado em 2011, com a entrada em vigor do agora revogado, Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de Maio que no seu artigo 25.º, alínea b) criou a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (“RNCAI”). Com a transposição da Directiva 2013/11/UE estabeleceu-se a Rede de Arbitragem de Consumo com a finalidade de “assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos” (artigo 4.º).

A Rede de Arbitragem de Consumo apresenta vantagens em relação à RNCAI, na medida em que tem um âmbito mais específico – inclui apenas os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Facilita o funcionamento da rede na medida em que, nas palavras de João Pedro Pinto-Ferreira “engloba centros a que se aplicam regras e princípios comuns [estabelecidos na Lei n.º 144/2015] e que actuam num domínio específico (litígios de consumo)”⁹⁵.

4.2. Enquadramento legal das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo

4.2.1. Enquadramento histórico e generalidades

Surge em 1989, como projecto piloto, o primeiro centro de arbitragem de conflitos de consumo, em Lisboa. Tornando-se definitivo em 1993, ano em que é criado um novo projecto piloto com a criação do Centro de Arbitragem de Coimbra (e que se torna definitivo em 1995). Também em 1995 é criado o Centro de

⁹⁴ Para mais informação sobre a rede de centros de arbitragem: <http://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos-/meios-de-resolucao-alternativa.aspx>.

⁹⁵ JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, “A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na Lei n.º 144/2015”, 2016, p. 331.

Arbitragem de Conflitos de Consumo do Porto, seguido do Centro do Vale do Ave e Braga (1997), Algarve (2000) e Madeira (2005). Em 2009 surge o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) que actua em todo o território nacional nas zonas não abrangidas por outras entidades competentes para a resolução extrajudicial do litígio. Em 2016, passa a integrar a lista de entidades de RAL o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, que desde 1997 até então se tinha dedicado à resolução de outros tipo de conflitos, designadamente na área da saúde.

Estes centros são entidades privadas aprovadas e co-financiadas pelo Ministério da Justiça, bem como pelas associações suas parceiras. Ainda que se tratem de entidades privadas, não têm fins lucrativos. Não são admitidos financiamentos por parte de empresas privadas não só para que não seja posto em causa o princípio da transparência e da independência, como também para manter a confiança dos consumidores na neutralidade do Centro e dos seus serviços.

Os Centros de Arbitragem de Consumo têm âmbito territorial, competência genérica e abrangem todos os tipos de litígios em matéria de direito do consumo.

Existem, porém, dois centros de competência especializada que têm competência em todo o território nacional e que tratam de dois sectores de actividades distintos. O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA) tem competência para os litígios emergentes da compra, venda, manutenção e uso de veículos motorizados enquanto que o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS) tem competência para litígios emergentes do ramo dos seguros.

Os centros de arbitragem de consumo encontram enquadramento legal no artigo 62.º da LAV⁹⁶ e cada um tem o seu próprio regulamento e organiza o seu procedimento de forma autónoma.

⁹⁶ “Artigo 62.º Centros de arbitragem institucionalizada

1 - A criação em Portugal de centros de arbitragem institucionalizada está sujeita a autorização do Ministro da Justiça, nos termos do disposto em legislação especial.

4.2.2. O procedimento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo

O procedimento nos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo é, em regra, voluntário, na medida em que se caracteriza por ambas as partes (profissionais e consumidores) terem de dar o seu acordo para que o litígio possa ser submetido à arbitragem. Esse consentimento pode ser contemporâneo ou anterior ao litígio. Contemporâneo se as partes perante um litígio que as divide acordarem que o mesmo deve ser resolvido através de um procedimento de mediação ou arbitragem de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Anterior ao litígio se for contratualizado entre as partes que pretendem relativamente àquele contrato submeter os litígios emergentes à arbitragem de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

No entanto, com a entrada em vigor da Lei n.º 6/2011⁹⁷, os litígios emergentes de serviços públicos essenciais⁹⁸ passam a estar sujeitos à arbitragem necessária. O que significa que os prestadores de serviços públicos essenciais não podem rejeitar a competência arbitral dos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo quando o consumidor opte por resolver o seu litígio com recurso a uma dessas entidades.

Nos casos de arbitragem necessária, a arbitragem é obrigatória para o profissional, continuando a ser voluntária para os consumidores que podem continuar a optar entre solucionar o litígio com recurso aos tribunais judiciais ou através da arbitragem de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2 - Considera-se feita para o presente artigo a remissão constante do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro, para o artigo 38.º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto.

⁹⁷ O n.º 1 do artigo 15.º, epígrafado “Resolução de litígios e arbitragem necessária” consagra que: “Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.”

⁹⁸ Serviço de fornecimento de água, energia eléctrica, gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, serviço de comunicações electrónicas, serviços postais, serviço de recolha e tratamento de águas residuais e serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos (cf. Artigo 1.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho).

Ainda que o procedimento nos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo seja, pela sua natureza, voluntário, os profissionais podem vincular-se ao mesmo através da sua adesão plena a um determinado centro⁹⁹. Isto é, aderindo a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo os profissionais vinculam-se a aceitar a resolução do litígio através de arbitragem sempre que um consumidor apresente junto desse centro uma reclamação contra si (profissional). Uma vez aderindo ao centro, os profissionais passam a fazer parte de uma lista publicada e disponível no sítio *web* do respectivo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Esta adesão plena é um mecanismo oferecido pelos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo aos profissionais através do qual os mesmos declaram que aderem previa e genericamente (em regra) ao procedimento dos Centros. Isto é, aderem ao Regulamento do Centro. Não têm enquadramento legal específico¹⁰⁰, sendo necessária uma análise mais detalhada da natureza desta declaração emitida pelos operadores económicos para que possa percepcionar o alcance da mesma e os efeitos que esta produz¹⁰¹.

4.3. Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal

Nesta secção pretendemos traçar uma panorâmica geral do sistema vigente para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal analisando o âmbito da sua competência, as suas características e os seus procedimentos.

⁹⁹ Com esta adesão a natureza voluntária do procedimento não é posta em causa, na medida em que nada obriga os profissionais a permanecerem vinculados ao centro por determinado período, podendo desvincular-se a todo o tempo. A título de exemplo, e de acordo com informações que nos foram disponibilizadas, há profissionais que se desvinculam após uma sentença arbitral que lhes foi desfavorável.

¹⁰⁰ Uma vez que este não se mostra necessário, relevante ou benéfico do ponto de vista do rigor, da coerência e da segurança jurídica, como atrás se viu em detalhe, na secção ... do capítulo II.

¹⁰¹ V. capítulo II desta dissertação onde o tópico da adesão plena aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, foi abordado com maior profundidade a quando do tratamento da questão referente ao artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de janeiro que introduz a obrigação de os operadores económicos – quando hajam aderido plenamente a um ou mais Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo - informarem os consumidores de que o fizeram.

4.3.1. A competência dos centros de arbitragem de conflitos de consumo

Já anteriormente referimos que os Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo podem ter competência genérica ou competência especializada. Interessa agora aprofundar o seu alcance e delimitar mais concretamente o âmbito da competência dos mesmos.

Nos centros de competência genérica, a competência dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo afere-se de acordo com três critérios: território, matéria e valor.

No que diz respeito à competência territorial a competência de cada Centro encontra-se delimitada pelo seu Regulamento interno e pode subsumir-se a dois critérios distintos dependendo do tipo de contratação: nos casos de contratação no estabelecimento, o critério será o do local da celebração do contrato, pelo contrário, nos casos de contratação à distância, a competência será determinada pelo local do domicílio do consumidor.

Actualmente¹⁰² a competência territorial dos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo encontra-se dividida da seguinte forma:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Concelhos em que tem competência
Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL)	Albufeira, Alcoutim, Aljezur, Castro Marim, Faro, Lagoa, Lagos, Loulé, Monchique, Olhão, Portimão, São Brás de Alportel, Silves, Tavira, Vila do Bispo, Vila Real de Santo António
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra	Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares

¹⁰² Dados de abril de 2017.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (TRIAVE)	Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho e Vizela
Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB)	Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho, Vila Verde
Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)	Competência residual

No que diz respeito ao critério material, os Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo têm competência para a resolução de litígios que decorram da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e oferecidos por pessoa singular ou colectiva, que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios, seja essa entidade uma entidade privada ou pública¹⁰³.

¹⁰³ Cf. o artigo 4.º, n.º 2 e 3 do Regulamento do CNIACC, a título de exemplo e disponível em: www.arbitragemdeconsumo.org.

Encontram-se excluídos do âmbito de competência material dos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo as situações enunciadas no n.º 2, do artigo 2.º da Lei n.º 144/2015¹⁰⁴.

Finalmente, quanto ao critério do valor, e de acordo com o n.º 3, do artigo 11.º da Lei n.º 144/2015, está na liberdade dos centros a possibilidade de definirem os limites respeitantes ao valor dos litígios a serem dirimidos de acordo com os critérios que entenda serem os mais adequados para garantir que o centro tem capacidade para os solucionar. Acontece, assim, que o limite difere de centro para centro e que o CNIACC será o centro competente para os litígios que ultrapassem os limites de valor estabelecidos pelo centro territorialmente competente. Actualmente¹⁰⁵, os valores limite em cada Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo são os seguintes:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Valor limite
Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL)	30.000 €
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra	5.000 €
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	5.000 €
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	30.000 €
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (TRIAVE)	30.000 €

¹⁰⁴ “2 - Encontram-se excluídos do âmbito de aplicação da presente lei: a) Os serviços de interesse geral sem contrapartida económica, designadamente os que sejam prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória; b) Os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos; c) Os prestadores públicos de ensino complementar ou superior; d) Os litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores; e) Os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada dos fornecedores de bens, prestadores de serviços ou autoridades reguladoras sectorialmente competentes, geridos pelos próprios.”

¹⁰⁵ Novamente, dados de abril de 2017.

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB)	30.000 €
Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)	Competência residual ¹⁰⁶

Ainda dentro da questão da competência dos centros importa analisar, para que seja possível obter uma panorâmica completa e criteriosa das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo a actuar em Portugal, os centros com competência residual e especializada – o CNIACC, o CASA e o CIMPAS¹⁰⁷.

Quanto ao CNIACC já tem sido adiantado que este centro tem competência residual. O que significa que este centro é um centro de actuação supletiva¹⁰⁸, terá competência em todo o território nacional em que não seja competente um outro Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e para todos os litígios cujo valor seja superior ao valor delimitado em cada centro territorialmente. Importa ainda acrescentar que o CNIACC tem competência para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços que respeitem a contratações em linha, nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013 (cf. artigo 5.º do Regulamento Interno do CNIACC).

No que respeita ao CASA, este tem competência em todo o território nacional. Quanto à matéria tem competência para a resolução de conflitos decorrentes da aquisição, manutenção e utilização de veículos automóveis, designadamente: a)

¹⁰⁶ A questão poderá vir a alterar-se no futuro. Importa ter em conta o n.º 1, do artigo 6.º do Regulamento Interno em vigor desde Dezembro de 2016, no CNIACC que dispõe que: “O Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior à alçada dos tribunais da Relação.”. Contudo, o artigo 20.º do mesmo Regulamento determina que “o disposto no artigo sexto só entrará em vigor após pedido formulado pelo CNIACC e emissão de despacho favorável do Ministério da Justiça que delimite a competência em função do valor”, o que ainda não se verificou. Logo, não há, de momento, limite de valor.

¹⁰⁷ Referimos no início desta dissertação a existência do Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma que desde 2016 consta da lista de entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, abrigo da lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro disponibilizada pela DGC. Contudo, não nos foi possível apurar em concreto as características do centro e de que modo são desenvolvidos os seus procedimentos em matéria de direito do consumo, uma vez que esta não é a única matéria para a qual este centro tem competência.

¹⁰⁸ Cf. artigo 3.º do Regulamento Interno do CNIACC (disponível em: www.arbitragemdeconsumo.org).

compra e venda de veículos novos ou usados; b) serviços de assistência, manutenção e reparação de veículos automóveis; c) revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes; d) compra e venda de peças e componentes ou outros materiais a aplicar em veículos automóveis; e) serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento¹⁰⁹. No que toca ao valor este centro não impõe um valor limite, podendo resolver litígios de qualquer valor.

Encontram-se excluídos da competência do CASA os litígios relativos a responsabilidade civil por lesões físicas ou morte e aqueles que apresentem indícios de natureza criminal.

Por último, o CIMPAS tem também, como já havíamos visto, competência em todo o território nacional. Tem competência material para todos os litígios decorrentes de quaisquer contratos de seguros, excluindo seguros de grandes riscos (definidos no artº2º, n.ºs. 3 e 4 do Decreto-Lei nº94B/98, de 17 de Abril). Quanto ao valor o critério varia consoante o tipo de seguro em causa no litígio. Isto é, para litígios decorrentes do ramo de seguro automóvel não existe limite de valor, já para os litígios decorrentes dos ramos de seguro multirriscos habitação, comercial e familiar e os litígios decorrentes dos ramos seguro de responsabilidade civil familiar, de exploração, de uso e porte de arma e do caçador, tem competência para litígios até 50.000 euros. No entanto, tal não significa que todas as seguradoras aceitem nos seguros multirriscos a resolução de litígios através do CIMPAS até esse limite: quando as seguradoras aderem ao centro estabelecem o valor limite até ao qual se vinculam, variando assim de seguradora para seguradora.

¹⁰⁹ Informação disponível em: <http://www.arbitragemauto.pt>.

4.3.2. O procedimento “tipo” nos centros de arbitragem de conflitos de consumo

O procedimento nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo incorpora em si vários tipos de procedimentos¹¹⁰: a) informação e aconselhamento dos consumidores; b) mediação; c) conciliação; e d) arbitragem.

Seguidamente tentaremos descrever o procedimento típico de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, no entanto não significa que todos os procedimentos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo passem por todas estas fases nem incorporem todos estes procedimentos¹¹¹.

Assim, um procedimento típico num Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, em regra, desenvolve-se da seguinte forma:

i) O consumidor apresenta a sua reclamação ou pedido de informação ao centro de arbitragem de conflitos de consumo. Essa reclamação pode ser apresentada através de um formulário – presencialmente ou online – ou pode ainda ser remetida para o centro competente por carta. Quando apresenta a sua reclamação, o consumidor deve indicar todos os elementos relevantes para que possa ser aberto o processo e analisado o litígio que afasta consumidor e profissional (tais como, identificação do consumidor, identificação do reclamante, breve descrição do litígio, valor da causa, etc.);

¹¹⁰ O artigo 3.º, alínea i), da Lei n.º 144/2015 define como procedimentos de resolução alternativa de litígios a mediação, a conciliação e a arbitragem. Contudo, muitos centros incorporam também um procedimento de informação e aconselhamento do consumidor, que ainda não tem um litígio, mas pretende saber como poderá fazer valer os seus direitos quando se confronta com uma situação desfavorável. Sendo por isso incluída na nossa análise como um procedimento realizado pelas entidades de resolução alternativa de litígios.

¹¹¹ Tome-se a título de exemplo o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira que não incorpora as duas primeiras fases do procedimento (a informação e aconselhamento dos consumidores e a mediação). As reclamações dos consumidores são apresentadas no serviço de defesa do consumidor da Madeira e apenas são remetidas para este Centro no caso de não ser possível a obtenção de um acordo junto do mesmo. Assim, os procedimentos realizados por este centro são apenas a conciliação e a arbitragem. Nessa medida, o escopo dos litígios que os consumidores submetem ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira é mais limitado, correspondendo maioritariamente a litígios em que exista arbitragem necessária (serviços públicos essenciais).

ii) seguidamente, é feita uma avaliação preliminar da reclamação. Os mediadores de conflitos ou os serviços competentes do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo irão analisar o pedido de informação ou a reclamação apresentada pelo consumidor para aferir a competência do centro (de acordo com os critérios já definidos acima). Nesta fase do procedimento pode acontecer uma de três coisas: 1. O centro onde o litígio foi apresentado não é o centro competente para a sua resolução, mas estamos perante um litígio de consumo, sendo o consumidor reencaminhado para o centro competente para a resolução do litígio em causa; 2. Não estamos perante um litígio de consumo e o processo é arquivado por improcedência da pretensão; ou 3. O centro é competente e é dado seguimento ao processo;

iii) uma vez aferida a competência do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, é iniciado o procedimento de mediação e as partes (consumidor e profissional) são contactadas pelos mediadores do centro no sentido de tentar obter uma solução concertada que acautele os interesses de ambas as partes. Nesta fase, o mediador pede esclarecimentos adicionais complementares ao consumidor, explica em que consiste o procedimento de mediação e confirma se este deseja iniciar o processo. Vai mantendo o consumidor informado do estado do processo. Na sua relação com os profissionais, apresenta-lhes a reclamação e os factos apresentados pelo consumidor, faz uma breve explicação do direito aplicável ao caso e expõe a pretensão do consumidor. À parte da discussão de saber se estamos ou não perante uma verdadeira mediação (à luz do que são os critérios estabelecidos na Lei da Mediação)¹¹², importa referir que esta é uma fase determinante antes de ser dado início a um procedimento arbitral. Nesta fase, chegando as partes a acordo, dá-se por terminado o procedimento, caso não seja possível obter um acordo entre as partes, será dado início ao procedimento arbitral.

iv) Para que se possa dar início ao procedimento arbitral é necessária convenção das partes ou que o litígio esteja sujeito a arbitragem necessária. Essa convenção pode ser celebrada num momento anterior (revestindo a forma de

¹¹² Questão que não iremos analisar. Sobre o tema *vide* JOANA PAIXÃO CAMPOS, *A Conciliação Judicial*, 2009, pp. 6-12.

compromisso arbitral) ou posterior (revestindo a forma de cláusula compromissória) ao surgimento do litígio, devendo, nos termos da Lei Voluntária da Arbitragem, adoptar forma escrita. Em caso de adesão plena da reclamada, para que se considere celebrada a convenção de arbitragem, é apenas necessário o consentimento posterior do consumidor. Nos casos de arbitragem necessária por força da lei (serviços públicos essenciais), uma vez apresentado pelo consumidor requerimento de arbitragem, é iniciado o procedimento arbitral. O processo arbitral desenrolar-se, tendencialmente, do seguinte modo: o consumidor apresenta um requerimento de arbitragem sendo a demandada notificada para contestar. Seguidamente, o tribunal adopta a tramitação processual adequada às especificidades da causa através de despacho do árbitro. Neste despacho, o tribunal fixa ainda as datas para a entrega de quaisquer elementos, a realização de audiências ou outras diligências de prova. O árbitro decide de acordo com o direito, salvo se as partes acordarem que o litígio seja decidido pela equidade. O árbitro proferirá uma sentença que terá valor equivalente ao de uma sentença de 1.ª instância. Os árbitros serão escolhidos da lista de cada Centro ou pelo Conselho de Magistratura¹¹³.

Até à entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo organizavam o seu procedimento de forma autónoma e independente, havendo diferenças significativas na forma de actuar de cada centro.

A lei da RAL tinha como um dos seus objectivos a uniformização do procedimento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo para dissipar as disparidades existentes. Nesse sentido, foi discutido um projecto de Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, entretanto aprovado, sendo que a versão actual dos diferentes regulamentos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo já reflecte essa harmonização.

Apesar de questões como o valor da causa e as taxas a serem aplicadas ao procedimento permanecerem fora do âmbito de harmonização, existem questões procedimentais que devem ser adoptadas por todos os centros.

¹¹³ Vide, a título de exemplo o artigo 14º do Regulamento do CNIACC.

No regulamento em discussão propõe-se, entre outros, o seguinte: a) que todos os Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo sigam as quatro fases de procedimento: informação, mediação, conciliação e arbitragem; e b) que a reclamação do consumidor possa ser feita no centro ou através de um formulário online disponível no site dos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Apesar do procedimento dos Centros de Arbitragem de Consumo ter sido pensado para pôr as partes frente a frente, nada impede que o procedimento possa ser feito à distância. A título de exemplo, no CNIACC todo o procedimento é desenrolado à distância (email, telefone, carta), não dispondo o Centro de atendimento presencial. O artigo 10.º, n.º 1 da Lei n.º 144/2015 estabelece que as entidades de RAL devem assegurar que o procedimento está disponível online para ambas as partes (consumidor e profissional) o que nos leva a crer que haverá um crescimento significativo dos procedimentos realizados em linha nos próximos anos.

Quanto à executividade e recurso das decisões proferidas pelos Centros, importa referir uma vez mais que as sentenças arbitrais têm o valor correspondente ao de uma sentença de 1.ª instância e podem ser objecto de recurso. No entanto, relativamente às decisões baseadas na equidade de acordo com o artigo 39.º, n.º 4 da LAV, não podem ser objecto de recurso independentemente do seu valor.

Finalmente, importa analisar o tempo médio de resolução de litígios nestes meios de RALC e o custo do mesmo. Quanto ao tempo médio de resolução dos litígios importa referir que a Lei n.º 144/2015 no seu artigo 10.º, n.º 5, impõe como limite máximo para a resolução do litígio o prazo de 90 dias. Acontece, no entanto, que o tempo médio de resolução de litígios é inferior ao prazo legalmente estabelecido, porém, em casos de maior complexidade, este prazo pode dificultar a chegada a bom termo do procedimento.

Quanto aos custos, como já foi referido anteriormente, esta é uma matéria que tem sido deixada na disponibilidade dos Centros de Arbitragem de Consumo e para a qual não se prevê uniformização no Regulamento Harmonizado em discussão. A questão está intimamente ligada ao sistema de financiamento dos centros.

O procedimento nos Centros de Arbitragem de Consumo começou por ser gratuito em todos os centros, porém, com o crescente número de casos e despesas dos centros, que não se demonstrou proporcional ao aumento do financiamento dos mesmos, alguns centros começaram a cobrar taxas relativamente aos procedimentos que adoptavam¹¹⁴.

Temos então, uma disparidade de custos ao longo do território nacional para o mesmo procedimento, podendo um procedimento ser gratuito numa zona do país, não o sendo se o litígio tiver ocorrido noutra concelho. Actualmente¹¹⁵, os centros organizaram as suas taxas da seguinte forma:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Informação	Mediação	Arbitragem
Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL)	Isento de custas	Isento de custas	Até 250,00€: 10,00€ 250,01 a 1000,00€: 20,00€ 1000,01 a 3.750,00€: 30,00€ 3.750,01 a 15.000,00€: 40,00 € A partir de 15.000,01€: 50,00€
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra	Isento de custas	Isento de custas	Isento de custas

¹¹⁴ Este procedimento é admitido pela Lei n.º 144/2015, no artigo 10.º, n.º 3, na medida quem este artigo estabelece que o procedimento nos centros de arbitragem de consumo deve ser gratuito ou ser cobrada uma taxa de pequeno valor, sem nunca estabelecer um valor indicativo.

¹¹⁵ Valores de abril de 2017.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	Isento de custas	10,00€	Até 200,00€: isento de custas 200,01€ a 1.000,00€: 20,00€ 1.000,01€ a 2.000,00€: 30,00€ 2.000,01€ a 5.000,00€: 40,00€
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	10,00€	10,00€	Até 200,00€: 10,00€ 200,01€ a 1.000,00€: 15,00€ 1.000,01€ a 5.000,00€: 20,00€ 5.000,01€ a 10.000,00€: 30,00€ 10.000,01 a 15.000,00€: 35,00€ A partir de 15.000,01€: 50,00€
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (TRIAVE)	Isento de custas	Isento de custas	Isento de custas
Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB)	Isento de custas	Isento de custas	Isento de custas
Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)	Isento de custas	Isento de custas	Isento de custas

Estes procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo estão sujeitos aos princípios da eficácia, acessibilidade e equidade¹¹⁶.

¹¹⁶ Sobre estes princípios *vide* SANDRA PASSINHAS, “Alterações recentes no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo”, 2015, pp. 367 e ss.

5. O artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro

O objectivo do presente capítulo é o de trazer uma dimensão prática a esta dissertação, tentando compreender como é que os agentes afectados por esta norma a interpretam e como é que esta é aplicada no dia-a-dia. Para este efeito, começamos por analisar na prática quais as obrigações impostas pelo artigo 18.º aos profissionais, foram contactados os onze centros de arbitragem de conflitos de consumo a actuar em Portugal, e propusemos alterações com vista à harmonização de divergências baseadas nestes dois elementos.

5.1. O artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro – os seus intervenientes e o seu alcance

Uma vez enquadrada a obrigação vertida no artigo 18.º na teoria da informação dos contratos importa aferir, na prática, como se dá sentido ao conteúdo desta norma. Assim, responderemos nesta secção a quatro perguntas: quem tem de prestar a informação; que informação tem de ser prestada; a quem tem essa informação de ser prestada; e, por último, de que modo deve essa mesma informação ser prestada.

5.1.1. Quem deve prestar a informação?

Começando num campo que tem sido debatido na doutrina, propomo-nos responder à pergunta “quem tem de prestar a informação?” e quem se encontra abrangido pela definição “todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços”, da alínea d), do artigo 3.º, da lei em análise. O referido preceito estabelece que será fornecedor de bens ou prestador de serviços “uma pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, quando actue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua actividade

comercial, industrial, artesanal ou profissional”, sendo mais correcto designar a contraparte da relação de consumo como profissional¹¹⁷.

Esta disposição é assim aplicável a todos aqueles que actuem no exercício da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, independentemente da forma como a exerçam e se são ou não aderentes das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo. Isto é, tendo ou não estabelecimento estável¹¹⁸, incluindo os que só vendam produtos ou prestem serviços através da internet¹¹⁹.

Quanto à pergunta “quem deve prestar a informação?” impõe-se ainda aferir se esta obrigação impende sobre os profissionais liberais regulados por Ordens profissionais.

O critério a que se deve atender para responder à questão colocada é o critério da relação de consumo, isto é, se, em concreto, na relação que esses profissionais estabelecem com os seus clientes, estamos perante uma relação na qual uma das partes actua no exercício da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e a outra actua fora desse âmbito. Se a resposta for afirmativa, estaremos perante uma relação que merecerá a tutela do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, que, como tal, será aplicável a estes profissionais.

Contudo, afirmar que estes operadores económicos poderão estar sujeitos à Lei n.º 144/2015 não significa que tenham de o estar. Só estarão vinculadas às obrigações do artigo 18.º quando a natureza da relação que estabelecem com os seus clientes o justificar, ou seja, quando se estabeleçam relações de consumo e não estejam

¹¹⁷ Neste sentido, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, “Quanto ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, impõe-se uma precisão terminológica. Uma vez que a Lei também abrange contratos relacionados à transmissão de direitos, parece-nos mais correcto designar a contraparte na relação de consumo como profissional.”, *Estudos em Homenagem ao Dr. Manuel Ataíde Ferreira, DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor*, “A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na Lei n.º 144/2015”, 2016, p. 314.

¹¹⁸ Incluindo, a título de exemplo, os taxistas e os feirantes.

¹¹⁹ Para estes fornecedores de bens ou prestadores de serviços impõe-se ainda a obrigação de informarem os consumidores sobre a existência de uma plataforma europeia de resolução de litígios em linha e de disponibilizar nos seus sítios *web* uma ligação a essa plataforma: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

abrangidos por nenhuma das exclusões consagradas no n.º 2, do artigo 2.º da Lei em análise.

É este o entendimento da Direcção Geral do Consumidor embora não seja o de algumas ordens profissionais, designadamente, a Ordem dos Advogados¹²⁰.

É nosso entendimento que esta questão não é (pelo acima exposto) verdadeiramente uma questão de extensão da obrigação vertida no artigo 18.º aos profissionais cuja actividade é regulada por Ordens profissionais, é antes uma questão de fiscalização do cumprimento da obrigação imposta por essa norma. Já que, de acordo com o disposto no artigo 22.º da Lei em análise, nos sectores em que não seja competente a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, cabe à “autoridade reguladora sectorialmente competente” a fiscalização do cumprimento da obrigação vertida no artigo 18.º.

Ora, no caso destes profissionais, serão as Ordens profissionais as entidades competentes para fiscalizar a aplicação da norma. Sendo estas próprias a rejeitar a sua competência, incumprem a sua função, deixando vazio o campo de aplicação da norma. No entanto, esse não exercício da sua função de fiscalizador não é sinónimo de não extensão do artigo 18.º a estes profissionais, o qual se afirma.

5.1.2. Que informação tem de ser prestada?

¹²⁰ No parecer 05.2016/AF, de 11 de abril de 2016, da Ordem dos Advogados, o Observatório de Direito do Consumo da Ordem dos Advogados conclui pela inaplicabilidade da Lei n.º 144/2015, e designadamente do seu artigo 18.º, aos Advogados e Sociedades de Advogados. No entanto, a argumentação apresentada não parece proceder. A Dra. Ângela Frota argumenta que no artigo 22.º da Lei em análise, se refere que a fiscalização do regular cumprimento da obrigação do artigo 18.º recai sobre a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e, não sendo esta a entidade competente para fiscalizar a actividade dos advogados, esta Lei não se lhes será aplicável. Acontece que, o artigo 22.º da Lei da RAL dispõe que “[c]ompete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, ou nos domínios sectoriais regulados, à autoridade reguladora sectorialmente competente, a fiscalização do disposto no artigo 18.º (...)”. Assim, deverá entender-se que quanto à actividade dos Advogados e Sociedades de Advogados, por ser sectorialmente regulada, não será a ASAE a entidade fiscalizadora competente, mas sim a Ordem dos Advogados. Quanto ao argumento de que o âmbito de aplicação da Lei não abrange as relações que os advogados ou sociedades de advogados estabelecem com os seus clientes, reiteramos o acima defendido sobre essa questão – só se aplicará enquanto essas relações forem relações de consumo.

No que respeita à informação a ser prestada, o artigo 18.º da referida Lei inclui a referência “[à]s entidades de RAL disponíveis ou que se encontrem vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária” e a indicação do respectivo sítio *web* dessas mesmas entidades.

Isto é, devem fazer referência à existência destas entidades, bem como referir no caso concreto da sua actividade qual a entidade (ou entidades) de resolução alternativa de litígios competente para dirimir os litígios emergentes, bem ainda como informar os consumidores sobre qual o sítio *web* dessas mesmas entidades¹²¹.

Deste modo, e de acordo com as informações que têm sido disponibilizadas pela Direcção Geral do Consumidor, entendemos que a necessidade de os profissionais fazerem referência às entidades de resolução alternativa de litígios se traduz apenas numa necessidade de referir por um lado, a sua existência, e por outro que, em caso de litígio, os consumidores poderão recorrer ao centro competente para a resolução do mesmo¹²².

¹²¹ A Direcção-Geral do Consumidor emitiu um documento explicativo das obrigações decorrentes do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, aquando da entrada em vigor da lei onde esclarece algumas dúvidas que haviam sido levantadas ainda antes da sua entrada em vigor quanto ao alcance desta norma. Nesse documento apresenta vários exemplos de modo como a informação deve ser prestada sendo que os elementos transversais a todas as realidades são: a) informação de que em caso de litígio de consumo os consumidores podem recorrer a um centro de arbitragem de conflitos de consumo; b) tendo em conta o local do estabelecimento comercial, qual o centro competente para o litígio em causa; c) os contactos dessas entidades (telefone, email e sítio *web*); e, por último, d) que poderão encontrar informações complementares no portal do consumidor. Esta informação está disponível em: <https://www.consumidor.pt/>

¹²² Não concordamos com a posição que defende que os profissionais terão de informar os consumidores sobre todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes, e não apenas sobre “o” ou “os” centros competentes. Entendemos, tendo em conta o enquadramento, a *ratio* da lei e a harmonização do sistema, que não faria sentido o profissional ter de informar sobre todas as entidades de RAL disponíveis. Sendo o objectivo dar a conhecer tanto a profissionais como a consumidores a existência destas entidades, este cumpre-se com a referência à existência destes centros, e com a afirmação de que em caso de litígio poderão recorrer aos mesmos. São essas as indicações da DGC, tanto para os elementos a serem apostos em suporte duradouro (“Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:”), como para as cláusulas a serem integradas no contrato (“Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente”). Alargar o campo de informação colidiria com a necessidade de clareza da informação a ser prestada, colocando o consumidor uma vez mais numa situação de incerteza, situação que se pretende combater. A questão ganha contornos mais evidentes quando falamos de litígios transfronteiriços: não seria adequado que o profissional tivesse de informar no documento contratual o consumidor sobre os mais de 750 centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes na União Europeia.

Questão diferente, é a de saber se os profissionais terão de informar, ao abrigo do artigo 18.º da Lei em análise, os consumidores se aceitam ou não recorrer à resolução alternativa de litígios no âmbito da relação contratual que estabelecem com os mesmos.

De uma interpretação conjugada dos n.ºs 1 e 3, do artigo 13.º da Directiva 2013/11/UE, resulta que os profissionais devem indicar numa fase pré-contratual se aceitam ou não recorrer a procedimentos de resolução alternativa de litígios. Neste sentido, e ainda que não resulte da letra da lei, entendemos que os profissionais deverão indicar na proposta que emitem aos consumidores se aceitam recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo no âmbito daquela relação contratual.

Esta é uma interpretação que tem por base o cumprimento dos objectivos da presente Lei - harmonizar os procedimentos das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo nos Estados-Membros e aumentar a confiança dos consumidores no mercado único.

5.1.3. A quem deve ser prestada a informação?

De acordo com o artigo 18.º da Lei em análise, a informação a ser prestada deve sê-lo aos consumidores, que, para efeitos da alínea c), do artigo 3.º, da Lei n.º 144/2015 serão apenas as pessoas singulares quando actuem com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, adoptando assim um critério mais restrito do que o adoptado na Lei de Defesa do Consumidor, à semelhança de outros diplomas que visam a protecção do consumidor¹²³.

¹²³ Tome-se como exemplo o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, que estabelece o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. Sobre a definição de consumidor nesse diploma, JORGE MORAIS CARVALHO E JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*.

Refere-se apenas a pessoas singulares, isto é, pessoas físicas, enquanto que, pelo contrário, o n.º 1 do artigo 2.º da Lei de Defesa do Consumidor¹²⁴ afirma ser consumidor “todo aquele”, isto é, pessoas singulares ou colectivas, sempre que estas não destinem o bem para uso profissional, entre outros requisitos¹²⁵.

Para efeitos da Lei de Defesa do Consumidor, as pessoas colectivas que não destinem o bem para uso profissional serão consideradas consumidores. Como exemplo, as associações podem, para efeitos desta Lei, ser qualificadas como consumidores¹²⁶.

Já para efeitos da Lei n.º 144/2015 a restrição do conceito de consumidor exclui entidades como as associações, isto é, pessoas colectivas que não actuem no exercício da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, devendo então a informação ser prestada apenas a pessoas singulares.

Tome-se como exemplo uma Associação sem fins lucrativos que organize campos de férias. Se essa associação contratar um serviço de telemóvel com uma operadora de telecomunicações para que os associados possam estabelecer contactos institucionais, em caso de litígio referente a esse contrato, a Lei n.º 144/2015 não é aplicável, visto que a associação não pode ser qualificada como consumidor, logo, não poderá recorrer a um centro de arbitragem de conflitos de consumo para dirimir o seu litígio.

¹²⁴ Nos termos da LDC “[c]onsidera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios.”

¹²⁵ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, p. 16.

¹²⁶ Uma vez que para efeitos do artigo 157.º do Código Civil, não exercem uma actividade económica. No entanto, há autores que entendem que, por vezes, essas pessoas jurídicas podem exercer uma actividade económica para a prossecução do seu fim (não económico), e para efeitos dessa actividade devem ser excluídos do conceito de consumidor, aliás como é referido na parte final do acima citado artigo 2.º, n.º 1, da LDC. Sobre o tema PAULO DUARTE, “O Conceito Jurídico de Consumidor, segundo o Artigo 2.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor”, p. 663-664.

5.1.4. De que modo deve a informação ser prestada?

Aquando da entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, esta foi a questão que mais dúvidas suscitou aos profissionais. A proliferação de informação errada e contraditória e a falta de uma campanha nacional organizada para sensibilizar os profissionais para esta nova realidade dificultou o processo.

As principais questões levantadas foram se seria obrigatório prestar as informações na factura, se haveria um dístico pré-definido que deveria ser adquirido pelos profissionais, mas sobretudo, genericamente, a grande questão era se haveria uma forma obrigatória e única quanto ao modo de prestação da informação.

Esta incerteza generalizada dos profissionais levou a que a Direcção Geral do Consumidor emitisse, além do documento sobre as novas regras impostas pela Lei n.º 144/2015, um documento explicativo exclusivamente sobre a obrigação estabelecida no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, com várias propostas, exemplos, e um dístico modelo por cada Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo existente, o qual respondeu a muitas questões ainda em aberto.

Assim, quanto a esta questão importa resumir o modo como a informação deve ser prestada, dependendo do meio onde é prestada.

Para os profissionais que tenham sítio *web* e que celebrem contratos escritos com os consumidores, a informação tem obrigatoriamente de ser prestada através desses meios. No sítio *web* deve estar num local facilmente acessível e nos contratos deve constar numa das cláusulas do mesmo. Quando se trata destas duas realidades a lei não deixa margem aos profissionais – tem sempre de constar destes meios -, e não são exclusivos, isto é, um profissional que tenha sítio *web* e celebre contratos escritos com os consumidores terá de prestar a informação de ambas as formas.

No que respeita aos restantes profissionais, a lei dá abertura para o modo como prestam a informação desde que esta seja prestada de forma clara, compreensível e facilmente acessível. Os meios mais usuais actualmente são através de um dístico afixado no estabelecimento do profissional ou na factura que é emitida na compra.

As confusões em torno desta matéria têm vindo a diminuir gradualmente, mas estão longe de estar ultrapassadas (como veremos no ponto 5.2.). No entanto, entendemos que uma alteração e simplificação do processo de prestação de informação contribuirá para dissipar as questões que permanecem e que criam um sentimento de incerteza e desconfiança tanto em profissionais como em consumidores.

5.2. Balanço do primeiro ano de aplicação

No âmbito desta dissertação e com o objectivo de propor soluções para os problemas reais enfrentados diariamente pelas entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, contactámos os centros de arbitragem de conflitos de consumo em funcionamento em Portugal. Nesta análise excluímos os centros de arbitragem de competência especializada, uma vez que a Lei n.º 144/2015 não representou diferenças substantivas ao nível do seu funcionamento, nem ao nível do número de adesões nem ao nível dos seus procedimentos.

Excluímos também da nossa análise o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa. Este centro só muito recentemente passou a integrar a lista de entidades de resolução alternativa de litígios de consumo abrangidas pela Lei n.º 144/2015, pelo que ainda não dispõe de dados relevantes em matéria de consumo.

Partindo das informações que nos foram prestadas poderemos de forma mais rigorosa abordar as vantagens e dificuldades trazidas pela entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, conferindo se as principais dificuldades que a doutrina apontou coincidem de facto com os problemas levantados pela sua aplicação.

5.2.1. A entrada em vigor da Lei n.º 144/2015: o comportamento das empresas e o impacto nos centros de arbitragem de conflitos de consumo

Das informações que nos foram prestadas pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo apurámos que desde a entrada em vigor da Lei em análise, aderiram a estes centros cerca de 50.000 profissionais¹²⁷.

Genericamente, os centros fazem um balanço positivo do primeiro ano de aplicação de Lei n.º 144/2015. Registaram que houve uma alteração em sentido positivo do comportamento das pequenas e médias empresas, aderindo ao sistema de resolução alternativa de litígios de consumo. Quanto às empresas de maior dimensão, não foi verificada uma alteração significativa de comportamento, sendo já muitas delas aderentes aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, ou estando a estes vinculada por meio da arbitragem necessária.

Do ponto de vista da visibilidade dos centros, estes afirmam que a entrada em vigor da Lei veio aumentar exponencialmente o número de solicitações tanto ao nível dos pedidos de informação, como ao nível da apresentação de reclamações.

Quanto ao funcionamento, os centros afirmam que o diploma trouxe algumas alterações positivas nesse sentido, como a obrigação de disponibilizar um formulário online para pedidos de informação e reclamação, o investimento no princípio da transparência e a necessidade de disponibilização de Relatórios de Actividade e Planos de Actividade dos centros.

5.2.2. As principais dificuldades sentidas pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo

No que respeita às principais dificuldades, os centros apontam unanimemente o aumento do trabalho administrativo, que não foi acompanhado por um crescimento proporcional ao nível da disponibilidade de recursos para assegurar as diligências e a celeridade que os procedimentos exigem.

¹²⁷ CACCL: 2015 profissionais; TRIAVE: 2314 profissionais; CNIACC: 18.924; CIAB: 10.204; CACCDC: 2238 profissionais; CICAP: 12 a 14 mil profissionais.

No caso específico das dificuldades trazidas pela aplicação do artigo 18.º da Lei da RAL, embora reconheçam que a aplicação desta norma permite uma maior visibilidade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, uma maior divulgação dos seus procedimentos e um maior despertar dos cidadãos para esta realidade, apontam algumas dificuldades emergentes deste regime.

Globalmente, as principais dificuldades sentidas por estes centros resultantes da aplicação desta norma podem resumir-se em quatro situações, as quais iremos expor abaixo.

A ausência de uma regra geral que regule a competência territorial das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, gerando dificuldades aos profissionais aquando da definição da entidade de resolução alternativa de litígios competente. Esta situação obriga os profissionais a consultarem as regras previstas no Regulamento de cada centro, regras essas que variam de centro para centro.

Sentem ainda dificuldade por parte dos profissionais no cumprimento do dever de informação. Muitas vezes estes não sabem em que suporte deve constar a informação e que informação deve constar desse mesmo suporte.

Ainda relacionado com os deveres de informação foi detectada pelos centros uma dificuldade sentida pelos profissionais que consiste na distinção entre dever de informação e adesão plena às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo. Constataram que a distinção ainda não é muito clara, sendo que muitos profissionais acreditam estar vertida no artigo 18.º uma obrigação de adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo¹²⁸.

Uma das grandes questões levantadas pela doutrina quanto à aplicação deste artigo 18.º era o facto de se poder tornar equívoca a sua aplicação para os consumidores. Isto é, consagrando um dever de informação para a generalidade dos profissionais, aderentes e não aderentes do sistema de resolução alternativa de litígios

¹²⁸ Esta situação foi empolada por muitas informações contraditórias emitidas, por exemplo, por escritórios de contabilidade que - erradamente - convenceram os profissionais de que a adesão aos centros de arbitragem de conflitos de consumo seria obrigatória.

de consumo, que os consumidores sentissem as suas expectativas frustradas quando tentassem iniciar um procedimento junto de uma entidade de resolução alternativa de litígios e o profissional se negasse a resolver o conflito por essa via.

No entanto, da aplicação da norma verifica-se que a realidade é ligeiramente diferente. De facto, a informação prestada provocou um equívoco no consumidor, mas não ao nível da adesão ou não adesão aos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Coloca-se ainda num momento anterior àquele. Efectivamente, os centros constataram, e continuam a constatá-lo diariamente, que não é clara a distinção entre profissional e entidades de resolução alternativa de litígios de consumo. Podendo esse equívoco manifestar-se de duas formas distintas: os consumidores contactam os centros de arbitragem de conflitos de consumo pensando estar a contactar os próprios profissionais, ou os consumidores entendem não ter de contactar o profissional, pois acreditam que os centros de arbitragem de conflitos de consumo os vieram substituir em matéria de resolução de litígios.

Decorre ainda da obrigação do artigo 18.º uma dificuldade que é transversalmente prejudicial, isto é, prejudica consumidores, profissionais e centros de arbitragem de conflitos de consumo. É uma questão decorrente do facto de os contactos dos centros estarem disponíveis tendencialmente em todos os sítios *web* dos profissionais. Tanto profissionais como consumidores confundem esses contactos com os contactos das empresas, sendo muitas vezes utilizados erradamente para tentativas de contacto entre os mesmos, recebendo os centros de arbitragem de conflitos de consumo mensagens ou telefonemas com pedidos de orçamento, comprovativos de transferência, pedidos de informação sobre os produtos, não tendo muitas vezes capacidade para desfazer o engano em tempo útil.

Concluindo, ainda que façam um balanço positivo da aplicação da Lei n.º 144/2015, os Centros reconhecem que esta trouxe problemas que necessitam de ser abordados e resolvidos de forma a permitir que o funcionamento dos centros consiga chegar a um equilíbrio optimizado entre o trabalho administrativo que esta Lei veio exigir e o desenrolar dos seus procedimentos.

5.3. Propostas de harmonização de divergências

Apresentado o modo como a doutrina e as entidades competentes têm entendido que a obrigação do artigo 18.º da referida lei deve ser interpretada e executada e, uma vez apresentados os principais problemas decorrentes do primeiro ano de vigência da Lei n.º 144/2015, iremos terminar a nossa exposição fazendo uma análise crítica dos elementos recolhidos acima, bem como propondo algumas alterações com o intuito de harmonizar divergências.

É manifesta a necessidade de efectuar algumas alterações que permitam o regular funcionamento do sistema (agora em esforço) bem como contribuir para a clareza e melhor conhecimento do sistema por parte dos consumidores e operadores económicos.

5.3.1. A centralização do sistema de adesão plena dos profissionais aos centros de arbitragem de conflitos de consumo

A primeira alteração que propomos é a centralização da adesão dos profissionais aos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Isto é, propomos que os profissionais passem a aderir à Rede de Arbitragem de Consumo e não a um Centro de Arbitragem em concreto.

A vantagem desta solução, quando comparada com a solução vigente, é permitir uma maior confiança no sistema. Na verdade, a adesão do profissional, ainda que seja feita, em concreto, junto de um centro de arbitragem de conflitos de consumo, tem na sua génese, por regra, a vontade do profissional em aderir ao sistema de resolução alternativa de litígios e não a um centro em particular. Até porque a decisão de adesão a determinado centro é muitas vezes tomada com base na competência do mesmo e não na eficácia dos seus procedimentos.

Permitir que os profissionais adiram à Rede de Arbitragem de Consumo e não apenas a um centro específico, aumenta a confiança de profissionais e consumidores no mercado – um dos objectivos basilares das opções legislativas que criaram esta obrigação. Evita-se que consumidores e profissionais actuem de forma equívoca recorrendo a centros que não seriam os competentes para os seus litígios, ou limitando injustificadamente a sua adesão ao sistema de resolução alternativa de litígios¹²⁹.

No entanto, esta solução teria de ser acompanhada de uma definição de um critério único de aferição da competência dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, por forma a ser facilmente identificável pelo profissional e consumidor o centro competente (já que essa informação deixaria de ser prestada de forma tão directa pelos profissionais).

5.3.2. Critério único de aferição da competência dos centros de arbitragem de conflitos de consumo

O facto de os centros de arbitragem de conflitos de consumo poderem definir a sua competência (territorial ou em razão do valor), não havendo um critério estanque de actuação confunde e causa insegurança aos profissionais e consumidores.

Não existe um critério territorial único que permita aos consumidores aferirem imediatamente qual o centro competente para dirimir o seu litígio. No que respeita à questão da competência em razão do valor, ainda que maioritariamente os centros definam como critério o valor da alçada dos tribunais de 1ª instância existem centros que estabelecem outro valor.

Tome-se como exemplo os centros de arbitragem de conflitos de consumo de Lisboa e de Coimbra, quanto à competência em razão do valor definiram que o valor limite dos litígios que apreciam é de 5.000 euros. E quanto à competência territorial,

¹²⁹ Esta solução é também vantajosa para os profissionais que actuem em todo o território nacional e queiram aderir ao sistema de centros de arbitragem de conflitos de consumo, uma vez que não os obriga a multiplicar procedimentos idênticos (o que muitas vezes é tido como um elemento dissuasor no momento da tomada da decisão sobre a adesão ou não adesão ao sistema das entidades de RALC), não tendo de aderir individualmente a cada centro.

o primeiro tem competência não para o distrito de Lisboa, mas para a área metropolitana de Lisboa, o segundo abrange municípios do distrito de Coimbra, mas não a sua totalidade.

Esta realidade causa estranheza nos operadores económicos e nos consumidores que muitas vezes questionam a coerência da distribuição territorial dos centros e o critério de aferição da sua competência. Uniformizar esta matéria permitiria aumentar a confiança no momento de apresentação da reclamação, bem como no procedimento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

A efectividade desta medida permitiria pôr em prática de forma mais coerente a primeira proposta apresentada. Os consumidores saberiam que havendo um centro de arbitragem de conflitos de consumo no seu distrito poderiam recorrer ao mesmo, ou, caso contrário, o centro competente seria o Centro Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo, não havendo necessidade de recurso aos regulamentos de cada centro, nem a listagens com as competências específicas de cada centro de arbitragem de conflitos de consumo.

Assim, tanto os consumidores como os operadores económicos saberiam, com certeza, que em caso de litígio: i) numa compra efectuada num estabelecimento comercial, o centro competente seria o centro competente no distrito da celebração do contrato (ou, não existindo, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo); ii) na contratação à distância, seria competente o centro correspondente ao distrito (local) do domicílio do consumidor.

No que respeita à questão da competência em razão do valor, estabelecer um valor limite comum a todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo configurar-se-ia também como benéfico para a harmonização do sistema e o aumento da confiança dos consumidores nestas entidades.

5.3.3. Uniformização e simplificação da informação a ser prestada pelos profissionais

Esta proposta resulta como um corolário das propostas anteriores. Centralizando o sistema de adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo e definindo um critério único de competência para os centros de arbitragem, resultará, inevitavelmente, numa uniformização e simplificação da informação a ser prestada pelos profissionais.

Seguindo este entendimento, a nossa proposta seria a de que os profissionais prestassem a informação tendo por base três elementos principais: i) a informação genérica de que, em caso de litígio, e não conseguindo obter uma solução satisfatória junto do profissional, os consumidores podem recorrer a uma entidade da Rede de Arbitragem de Consumo; ii) a indicação dos contactos que permitam ao consumidor identificar e entrar em contacto com a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo; e iii) a referência a se o profissional será ou não aderente ao sistema de resolução alternativa de litígios de consumo.

Esta opção, em nosso entender, traz vantagens relativamente à solução actual. Por um lado, permite que os operadores económicos disponibilizem a todos os consumidores informação uniforme e por estes reconhecida como verdadeira e confiável. Além de que, ainda que não directamente, esclarece os consumidores quanto ao facto de os profissionais e os centros de arbitragem de conflitos de consumo não se confundirem, e que, em caso de litígios devem sempre, em primeiro lugar, contactar o profissional. Por outro lado, evita que os contactos directos dos centros estejam tão expostos como actualmente acontece, o que causa inúmeros equívocos, retira tempo aos centros para o exercício das suas regulares funções (o que é muito prejudicial, devido aos recursos limitados de que estes centros dispõem), afectando a confiança dos consumidores e operadores económicos no sistema de resolução alternativa de litígios de consumo.

Poderá, contudo, afirmar-se que este sistema dificulta aos consumidores o acesso à informação de que necessitam para dirimir o seu litígio. Entendemos que,

pelo contrário, ao estabelecer este passo, mais do que dificultar aos consumidores o acesso à informação, estaremos a contribuir para a correcta utilização da mesma. Isto porque (como acima defendemos), a informação em si mesma, se não for inteligível ao consumidor e operadores económicos, não os dota dos mecanismos necessários para que adquiram confiança no mercado e beneficiem das potencialidades do Mercado Único.

Importa, no entanto, referir que estas propostas só se poderão tornar efectivas com uma acção concertada entre a Direcção Geral do Consumidor e a Rede de Arbitragem de Consumo, na medida em que terão de ser criados meios para que a informação esteja facilmente acessível aos consumidores e operadores económicos e seja por esses compreendida.

Assim, a título de exemplo, a informação a ser prestada pelos profissionais poderia ser apresentada da seguinte forma:

“Em caso de litígio, não conseguindo obter uma solução satisfatória junto do profissional, poderá recorrer a uma entidade da Rede de Arbitragem de Consumo. Para aferir qual a entidade competente para a resolução do seu diferendo, por favor contacte:

Telefone: (linha que preste informação sobre a RALC)

Email: (email que permitisse prestar informação sobre a RALC)

Web: (consumidor.pt/listadeentidadesralc)

Esta Empresa é Aderente da Rede de Arbitragem de Consumo.

Para actualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em

www.consumidor.pt

(ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro)”

Esta é uma solução que nos parece adequada para a realidade portuguesa na medida em que a prestação de informação abrange tanto os profissionais que tenham

aderido plenamente ao procedimento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, como os que não o tenham feito.

É uma solução coerente com o artigo 18.º da Lei n.º 144/2015 já que os profissionais continuam a fazer referência à existência das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, bem como remetem para o local onde os consumidores poderão encontrar no caso concreto qual a entidade (ou entidades) de resolução alternativa de litígios competente para dirimir os litígios emergentes, bem ainda como remetem os consumidores para o sítio *web* dessas mesmas entidades.

5.4. Apreciação crítica do modo de prestação da obrigação do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015: a integração da informação nos contratos para empresas não aderentes ao sistema de resolução alternativa de litígios de consumo

Antes de terminar este capítulo sobre a obrigação estabelecida no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, parece-nos pertinente uma abordagem crítica sobre a obrigação de prestação dessa informação nos contratos.

Como referido no capítulo terceiro desta dissertação, o conteúdo dos contratos resulta sempre do consenso entre as partes, independentemente do poder negocial que cada uma detenha. Quanto à sua composição vigora no ordenamento jurídico português o princípio da liberdade de estipulação contratual, nos termos do artigo 405.º do Código Civil¹³⁰, não sendo este princípio absoluto - cedendo perante normas imperativas.

Contudo, a informação a ser prestada pelas empresas não aderentes de que “os consumidores poderão recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo”, não é para estes vinculativa, logo, não se afigura coerente que estes profissionais tenham de inserir essa informação nos seus contratos.

¹³⁰ O n.º 1 do artigo 405.º do CC dispõe que “as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, incluindo nestes as cláusulas que lhe aprover”.

Com isto não pretendemos defender que as empresas não aderentes não têm de prestar esta informação aos consumidores. Apenas defendemos que integrar essa informação no conteúdo dos contratos não nos parece ser a forma mais correcta de fazer constar essa informação já que será incoerente com a teoria dos contratos vigente no nosso ordenamento jurídico¹³¹.

¹³¹ Vide ponto 3.3. desta dissertação.

6. Conclusões

Os estudos efectuados na União Europeia têm revelado que a resolução alternativa de litígios de consumo pode oferecer uma solução rápida, simples e pouco dispendiosa para os diferendos entre consumidores e operadores económicos, sobretudo quando está em causa um litígio de pequeno ou médio valor.

Constatou-se igualmente existir um fraco conhecimento e qualidade dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, bem como falta informação detalhada, já que, raramente, as empresas informam os consumidores no pré- ou pós-venda de que estes centros existem e de que os consumidores podem recorrer a eles em caso de litígio.

A Comissão Europeia propôs-se repensar e melhorar o sistema de compensação efectiva dos consumidores, na União. Pretendendo combater as divergências nas políticas de implementação dos meios de resolução alternativa de litígios nos diversos Estados Membros e capacitar consumidores e operadores económicos de forma a que, quando ocorre um litígio, os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de resolução alternativa de litígios competentes para tratar da sua queixa e de saber se o agente económico em causa participará ou não em procedimentos submetidos a uma entidade de resolução alternativa de litígios.

Surge assim (entre outros diplomas), a Directiva 2013/11/UE que foi transposta para o ordenamento jurídico português pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. Uma lei que reforça alguns aspectos da prática anterior, tendo, no entanto, implicado alterações significativas.

Embora esta Lei tenha por objectivo dissipar a falta de informação sentida tanto por consumidores e operadores económicos, contribuindo para o reforço da confiança no mercado único, tal acaba por não se verificar de forma plena.

Em termos de uniformização veio consagrar que os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo devem respeitar os princípios da:

publicidade (artigo 6.º), competência (artigo 7.º), independência e imparcialidade (artigo 8.º), transparência (artigo 9.º), eficácia e acessibilidade (artigo 10.º), equidade (artigo 12.º), liberdade (artigo 13.º) e legalidade (artigo 14.º).

No entanto, quanto aos procedimentos das entidades de resolução alternativa de litígios verificam-se algumas divergências, nomeadamente quanto aos critérios de aferição de competência dos centros.

No que respeita ao direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de consumo concluímos que estes direitos serão tendencialmente pré- ou pós contratuais, estabelecendo-se no conteúdo do contrato apenas excepcionalmente.

Isto porque, quanto à composição do conteúdo dos contratos vigora no ordenamento jurídico português o princípio da liberdade de estipulação contratual, nos termos do artigo 405.º do Código Civil, ainda que não seja um princípio absoluto cedendo perante normas imperativas.

No conteúdo dos contratos de consumo estas normas imperativas podem manifestar-se tanto pela negativa como pela positiva. Pela negativa manifestando-se na forma de normas que proíbem determinadas cláusulas, cominando a sua nulidade. Pela positiva, na forma de normas que impõem uma certa composição positiva do conteúdo.

A composição positiva dos contratos, em geral, pode manifestar-se de formas distintas impondo comportamentos diferentes aos profissionais.

As normas imperativas podem exigir uma conformação concreta e rígida do conteúdo do contrato, impondo que seja definido, por exemplo, a qualidade dos bens, o preço e o modo de pagamento. É invulgar o surgimento de normas imperativas que imponham o estabelecimento deste tipo de cláusulas igualmente imperativas. Mais frequentes serão normas imperativas que fixem limites mínimos para o acordo contratual. Correspondem ao estabelecimento dos elementos essenciais no regime geral do contrato, são normas que impõem uma estrutura ao conteúdo dos contratos. Uma terceira forma ainda de conformação positiva do conteúdo dos contratos prende-se com normas imperativas que impõem a menção no documento do contrato

de aspectos imperativos do regime, por exemplo, o direito de arrependimento. E, ao contrário do que acontece nas duas primeiras formas referidas, aqui, recai sobre o profissional um ónus de informar que deve ser observado na conclusão do contrato.

Esta forma de composição do conteúdo dos contratos, designadamente os contratos de consumo, tem várias finalidades, todas destinadas a compensar a situação de desfavor em que se encontra o consumidor. Uma dessas finalidades tem que ver com o efectivo conhecimento do contrato, isto é, sendo todas as cláusulas reduzidas a escrito, o consumidor pode a todo o momento inteirar-se do conteúdo do mesmo e de quais os seus direitos durante o seu período de vigência. Outra finalidade deste modo de composição dos contratos é limitar o recurso ao regime supletivo dos contratos, na medida em que muitas vezes esse regime causa estranheza ou surpreende o consumidor afectando a sua confiança na contratação. Por último, esta composição do conteúdo dos contratos pode ainda facilitar a prova e aumentar a probabilidade de levar a “bom porto” as pretensões do consumidor.

Este modo de composição dos contratos não corresponde ao modo tradicional de regulação legal dos contratos, representando uma tendência legislativa que não se limita a regular, desempenhando um complemento de funções preventivas e quase pedagógicas.

A norma vertida no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015 é, um exemplo deste modo de regulação legal dos contratos que não corresponde ao modo tradicional dos contratos, desempenhando uma função preventiva, no sentido em que pretende antecipar as opções que os consumidores terão em caso de litígios, e pedagógica na medida em que tem por um dos seus objectivos divulgar junto dos profissionais e consumidores as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.

Acontece que, relativamente à obrigação de informação do artigo 18.º não estamos perante um aspecto imperativo do regime, na medida em que o recurso a entidades de resolução alternativa de litígios de consumo é, em regra, voluntário¹³².

¹³² Nesta análise estamos a excluir os casos de arbitragem necessária dos serviços públicos essenciais.

Representando a inclusão de deveres de informação no conteúdo dos contratos uma limitação ao princípio geral da liberdade de estipulação contratual, deve a sua aplicação ser excepcional. Assim, parece-nos excessiva e desadequada com a “teoria da informação dos contratos” a obrigação de incluir esta cláusula no conteúdo dos contratos, sobretudo quando os profissionais não são aderentes ao sistema de resolução alternativa de litígios.

A prestação de informação objecto do artigo 18.º da Lei em análise cumpre os seus objectivos sendo prestada pré-contratualmente, e sendo reforçada pós-contratualmente, não havendo necessidade de a incluir no conteúdo dos contratos, na medida em que não é benéfica para a clareza da sua composição, nem para efeitos de validade do mesmo.

Do balanço feito pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, embora reconheçam que a aplicação desta norma permitiu uma maior visibilidade dos mesmos, uma maior divulgação dos seus procedimentos e um maior despertar dos cidadãos para esta realidade, apontam algumas dificuldades emergentes deste regime.

Globalmente, as principais dificuldades sentidas pelos centros resultantes da aplicação do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015 podem resumir-se em quatro situações: a) ausência de uma regra geral que regule a competência territorial das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, gerando dificuldades aos profissionais aquando da definição da entidade de resolução alternativa de litígios competente; b) dificuldade por parte dos profissionais no cumprimento do dever de informação; c) distinção entre dever de informação e adesão plena às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo; d) distinção entre profissional e entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, podendo este equívoco manifestar-se de duas formas distintas: os consumidores contactam os centros de arbitragem de conflitos de consumo, pensando estar a contactar os próprios profissionais, ou, os consumidores entendem não ter de contactar o profissional, pois acreditam que os centros de arbitragem de conflitos de consumo os vieram substituir em matéria de resolução de litígios.

Decorre ainda da obrigação do artigo 18.º uma dificuldade que é transversalmente prejudicial, isto é, prejudica consumidores, profissionais e centros de arbitragem de conflitos de consumo. É uma questão decorrente do facto de os contactos dos centros estarem disponíveis tendencialmente em todos os sítios *web* dos profissionais. Tanto profissionais como consumidores confundem esses contactos com os contactos das empresas, sendo muitas vezes utilizados erradamente para tentativas de contacto entre os mesmos, recebendo os centros de arbitragem de conflitos de consumo mensagens ou telefonemas com pedidos de orçamento, comprovativos de transferência, pedidos de informação sobre os produtos, não tendo muitas vezes capacidade para desfazer o engano em tempo útil.

Concluindo, ainda que façam um balanço positivo da aplicação da Lei n.º 144/2015, os centros de arbitragem de conflitos de consumo reconhecem que esta trouxe problemas que necessitam de ser abordados e resolvidos de forma a permitir que o funcionamento dos centros consiga chegar a um equilíbrio otimizado entre o trabalho administrativo que esta Lei veio exigir e o desenrolar dos seus procedimentos.

Por fim, reconhecendo a necessidade de algumas alterações dos procedimentos decorrentes da entrada em vigor do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, foram feitas propostas de harmonização de divergências, designadamente: a) a centralização do sistema de adesão plena dos profissionais aos centros de arbitragem de conflitos de consumo; b) o estabelecimento de um critério único de aferição da competência dos centros de arbitragem de conflitos de consumo; e c) a uniformização e simplificação da informação a ser prestada pelos profissionais.

Bibliografia

ALMEIDA, Carlos Ferreira de

- “A convenção de arbitragem: conteúdo e efeitos”, in *I Congresso do Centro de Arbitragem da Câmara do Comércio e Indústria Portuguesa*, Almedina, Coimbra, 2008, pp. 81-95
- *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005, pp. 115-154

ALMEIDA, Teresa

- *Lei de Defesa do Consumidor Anotada*, 2ª Edição revista e actualizada, Instituto do Consumidor, Lisboa, 2001

BRITO, José de Sousa e

- “O que é o positivismo jurídico: como se autodefine e como se auto-suspende”, in *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa*, Vol. 51, n.º 1 e 2, 2011, pp.193-205

CALDAS, Luís Miguel

- “Direito À Informação No Âmbito Do Direito Do Consumo - O Caso Específico Das Cláusulas Contratuais Gerais”, in *Julgar*, n.º 21, Coimbra Editora, 2013, pp. 203-225

CAPELO, Maria José

- “A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 1, Coimbra, Centro de Direito do Consumo, 1999, pp. 101-116

CARVALHO, Joana Campos

- “O princípio da confidencialidade na mediação”, in *Scientia Iuridica - Revista de Direito Comparado Português e Brasileiro*, Tomo LVIII, n.º 318, 2009, pp. 311-333

CARVALHO, Jorge Morais

- *Manual de Direito do Consumo*, 2ª Edição, Almedina, Coimbra, 2014
- *Os Contratos de Consumo – Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2012

CARVALHO, Jorge Morais; CARVALHO, Joana Campos

- “Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo”, in RED – Revista Electrónica de Direito, n.º 1, 2016, pp. 1-32

CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro

- *Os Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, Almedina, Coimbra, 2014

CEBOLA, Cátia Marques

- "ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal", in Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, n.º 22, 2016, pp. 65-92
- “The Implementation of the Consumer ADR Directive in Portugal: Necessary Reform or Missed Opportunity?”, in *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Pablo Cortes, Oxford, 2016

COSTA, Paulo Nogueira da

- “O Direito do Consumidor à Informação na Teoria Geral do Negócio Jurídico”, in *Galileu: Revista de Economia e Direito*, vol. VII, n.º 2, Lisboa, EdUAL, 2002, pp. 123-137

DUARTE, Paulo

- “O Conceito Jurídico de Consumidor, segundo o Artigo 2.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor”, in *Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra*, Vol. LXXV, 1999, pp. 649-703

GOUVEIA, Mariana França

- *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3ª Edição, Almedina, Coimbra, 2014

GOUVEIA, Mariana França; CARVALHO, Jorge Morais

- "A experiência da UMAC na mediação de conflitos de consumo", in *Conflitos de consumo*, Almedina, Coimbra, 2006, pp. 23-39

HESPANHA, António Manuel

- *O caleidoscópio do direito – O direito e a justiça nos dias e no mundo de hoje*, Almedina, Coimbra, 2007, pp. 229-ss
- *Ideias sobre a Interpretação*, in *Liber Amicorum* de José de Sousa Brito, Almedina, Coimbra, 2009, p. 29-57

LIZ, Jorge Pegado

- “Algumas Reflexões a Propósito do Direito dos Consumidores à Informação”, in *Liber Amicorum Mário Frota – A Causa dos Consumidores*, Almedina, Coimbra, 2012, pp. 335-353
- “Que Informação para os Consumidores?”, in *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n.º 54, 2008, pp. 129-140

LÔBO, Jorge Netto

- “A Informação como Direito Fundamental do Consumidor”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 3, 2001, pp. 23-45

MONTEIRO, António Pinto

- “Apresentação do 1.º Curso de Pós-Graduação em Direito do Consumo”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 1, Coimbra, Centro de Direito do Consumo, 1999, pp. 35-40

MONTEIRO, Jorge Sinde

- *Responsabilidade por Conselhos, Recomendações ou Informações*, Almedina, Coimbra, 1989

MOREIRA, Vital; CANOTILHO, José Joaquim Gomes

- *Constituição da República Portuguesa - Anotada - Volume I - Artigos 1º a 107º*, Reimpressão, Coimbra Editora, Coimbra, 2014

OLIVEIRA, Isabel

- “A Arbitragem de Consumo”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 2, Coimbra, Centro de Direito do Consumo, 2000, pp. 371-414

PASSINHAS, Sandra

- “Alterações recentes no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo”, in *O contrato: na gestão do risco e na garantia da equidade*, Coimbra, Instituto Jurídico da Faculdade de Direito de Coimbra, 2015, pp. 357-388

PINTO, Paulo Mota

- “Princípios relativos aos deveres de informação no comércio à distância - Notas sobre o direito comunitário em vigor”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 5, 2003, Coimbra, Centro de Direito do Consumo, pp. 183-206

PINTO-FERREIRA, João Pedro

- *Estudos em Homenagem ao Dr. Manuel Ataíde Ferreira, DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor*, “A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na Lei n.º 144/2015”, [s. l.], 2016, 310-332

REBELO, Fernanda Neves

- *Liber Amicorum Mário Frota – A Causa dos Consumidores*, “O Direito à Informação do Consumidor na Contratação à Distância”, Almedina, Coimbra, 2012, pp. 103-153

UNGER, Roberto Mangabeira

- “The Critical Legal Studies Movement”, in *Harvard Law Review*, Vol. 96, n.º 3, 1983, pp. 561-ss

VENTURA, Raúl

- “Convenção de arbitragem”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, 1986, pp. 289-ss

VICENTE, Dário Moura

- “A manifestação do consentimento na convenção de arbitragem”, in *Direito Internacional Privado - Ensaios - Vol. II*, Almedina, Coimbra, 2005, pp. 998-ss

Outras Fontes

- COM (93) 576 final, *Livro Verde sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça e a Resolução dos Litígios de Consumo no Mercado Único*, Bruxelas, 16.11.1993
- COM (2011) 206 final, *Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua*, Bruxelas, 13.4.2011
- COM (2011) 791 final, *Alternative dispute resolution for consumer disputes in the Single Market*, Bruxelas, 29.11.2011
- Recomendação 98/257/CE: Recomendação da Comissão de 30 de Março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo, Bruxelas, 30.03.1998
- Recomendação 2001/310/CE: Recomendação da Comissão, de 4 de Abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, Bruxelas, 4.4.2001
- Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, de 4.5.2016, disponível em <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/uploads/2016/10/reg-aprov-ag-4-maio-2016.pdf>
- Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, disponível em

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/sections/apresentacao/regulamento/index/>

- Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira, de 20.3.2006, disponível em <http://www.srrh.govmadeira.pt/Portals/9/Portaria%20282006,%20de%2017%20de%20Marco.pdf>
- Regulamento do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, de 2.3.2016, disponível em <http://www.ciab.pt/pt/regulamentos>
- Regulamento do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, de 25.05.2016, disponível em <http://www.cicap.pt/wp-content/uploads/2016/05/Novo-regulamento-cicap-25052016.pdf>
- Regulamento do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, de 24.11.2016, disponível em [http://www.consumidoronline.pt/uploads/files/Regulamento_de_Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve .pdf](http://www.consumidoronline.pt/uploads/files/Regulamento_de_Arbitragem_do_Centro_de_Arbitragem_de_Conflitos_de_Consumo_do_Algarve.pdf)
- Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, de 5.12.2016, disponível em <http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf>
- Resolução da Organização das Nações Unidas (ONU) n.º 39/248, “Protecção dos Consumidores”, Nova Iorque, de 16.04.1985
- SEC (2011) 1408 final, *Working Paper Accompanying the document “Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR) and Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR)”*, Bruxelas, 29.11.2011
- Special Eurobarometer 252: Consumer protection in the Internal Market, Bruxelas, 11.12.2014

Jurisprudência

Supremo Tribunal de Justiça

- Acórdão de 27 de Outubro de 2011, Processo n.º 2279/07.8TBOVR.C1.S1, Oliveira Vasconcelos

Tribunal da Relação de Lisboa

- Acórdão de 30 de Novembro de 2006, Processo n.º 6347/2006-8, Bruto da Costa

Julgado de Paz de Lisboa

- Sentença de 27 de Outubro de 2006, Processo n.º 415/2006, Maria Ascensão Arriaga

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

- Sentença n.º 8/04 de 22 de Janeiro de 2004, José de Jesus Gil Roque
- Sentença n.º 64/04 de 17 de Junho de 2004, José de Jesus Gil Roque

Índice

1. Introdução.....	9
2. Enquadramento.....	12
2.1. Os direitos dos consumidores – direito à informação e sua evolução histórica	12
2.2. Os Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	17
2.3. O artigo 18.º da Lei n.º 144/2015.....	24
3. O direito à informação quanto aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo.....	35
3.1. “A teoria da informação dos consumidores”	35
3.2. Enquadramento legal	40
3.2.1. O artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa	40
3.2.2. A Lei de Defesa do Consumidor	43
3.2.3. O Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de Janeiro	45
3.3. A integração do direito à informação nos contratos	53
3.4. A Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro	57
3.4.1. A Directiva 2013/11/UE	57
3.4.2. O artigo 18.º e o direito à informação.....	60
4. Os Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal.....	63
4.1. O conceito de “meios de resolução alternativa de litígios” e o conceito de meios de meios de resolução alternativa de litígios de consumo, em especial	63
4.2. Enquadramento legal das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo	65
4.3. Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal.....	68
5. O artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro	81
5.1. O artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro – os seus intervenientes e o seu alcance	81
5.2. Balanço do primeiro ano de aplicação	88
5.3. Propostas de harmonização de divergências	92
6. Conclusões	99
Bibliografia.....	104

